



Ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelijana

Elina Paakki

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelijana

Elina Paakki
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2020

Elina Paakki

Ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelijana

Vuosi 2020

Sivumäärä 55

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittyä ammatillisesti ja ymmärtää, kuinka asiakaspalvelussa voidaan toimia paremmin ja asiakaskeskeisemmin. Opinnäytetyöntekijä osallistuu myös kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen. Opinnäytetyö toteutetaan kahvilassa, jossa opinnäytetyöntekijä on töissä.

Opinnäytetyön kehittämistehtävä on toteuttaa kahvilan kampanjoiden suunnittelua ja toteutusta sekä kehittyä ammatillisesti asiakaspalvelijana. Tavoitteena opiskelijalla on oppia kampanjoiden suunnittelun prosessi sekä kehittyä sen tekemisessä itsenäiseksi.

Työ toteutetaan reflektiivisenä päiväkirjana 10 viikon aikana 23.09.2019 - 29.11.2019. Jokaisen viikon päätteeksi viikkoanalyysissä reflektoidaan valittua aihetta ammattikirjallisuuden avulla. Opinnäytetyöntekijä kehittää itseään asiakaspalvelijana reflektoinnin avulla.

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat markkinointi, asiakassuhteet, toimiva työyhteisö, palvelupolku, työtyytyväisyys, trendit, ruokahävikki, asiakasymmärrys ja asiakaspalvelu.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin tietoa kampanjoiden kehittämiseen tulevaisuudessa. Opinnäytetyöntekijä kehittyi asiakaspalveluammattissaan ja sai uusia työkaluja tulevaisuuteen.

Asiasanat: asiakassuhteet, asiakasymmärrys, työyhteisö, asiakaspalvelu

Elina Paakki

Professional Development in Customer Service

Year	2020	Pages	55
------	------	-------	----

The objective of this thesis work is to develop as a customer service agent and to understand how to work better and offer a more customer centric approach. The author participates in planning and executing campaigns. The development work of the thesis is carried out in the café where the author works.

The development task of this thesis work is to carry out the planning and implementation of the café's campaigns and to professionally develop as a customer service agent. The author's aim is to learn the planning process of campaigns and to improve to be independent at it.

The thesis is carried out as a reflective diary form for 10 weeks from 23rd of September 2019 until 29th of November 2019. At the end of each week, a weekly analysis reflects on the chosen topic with the help of professional literature. The author develops herself as a customer service agent through reflection.

The main terms covered within the framework of this thesis are marketing, customer relationships, functional work community, service path, work satisfaction, trends, food waste, customer understanding and customer service.

As a result of this thesis, information was obtained for the future development of campaigns. The author evolved in the customer service profession and gained tools for the future.

Keywords: customer relationships, customer understanding, work community, customer service

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nykytilanne	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	12
2.3	Vuorovaikutustaidot	14
2.4	Kehittäminen	15
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	16
3	Päiväkirjaraportointi	16
3.1	Viikko 39	16
3.2	Viikko 40	18
3.3	Viikko 41	26
3.4	Viikko 42	33
3.5	Viikko 43	35
3.6	Viikko 44	41
3.7	Viikko 45	44
3.8	Viikko 46	46
3.9	Viikko 47	48
3.10	Viikko 48	52
4	Pohdinta	55

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus tarkastella opinnäytetyön tekijän työtä asiakaspalvelijana ja sen kehitystä Kahvila Kuutissa. Asiakaspalvelun lisäksi hän myös suunnittelee ja toteuttaa kampanjoita kahvilaan. Kahvila Kuutti on avattu 1.4.2019 ja sijaitsee Mikkelin hyvinvointikeskuksen pääaulassa. Opinnäytetyön aikana opiskelija osallistuu kahvilassa toteutettavien kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen. Tavoitteena on oppia, kuinka tämä prosessi toimii käytännössä sekä kehittyä sen tekemisessä itsenäiseksi. Samaan aikaan opinnäytetyön tekijä perehtyy omaan osaamiseensa asiakaspalvelijana ja selvittää, kuinka hän pystyy siinä kehittymään.

Tämän opinnäytetyön idea tuli kahvilan päälliköltä, kun opiskelija kertoi kiinnostuksestaan toteuttaa työnsä kahvilassa. Kahvilan ollessa uusi, kokemuksia kampanjoiden tekemisestä ja niiden toimivuudesta ei vielä ollut.

Kahvila Kuutti kuuluu Fazer Food & Co kahviloihin. Kahvila sijaitsee Mikkelin hyvinvointikeskuksessa. Kuutin aukioloajat ovat arkin 7.30 - 16.15 ja viikonloppuisin 12.00 - 16.00. Pyhäpäivinä kahvila on auki vaihtelevasti. Tarjolla kahvilassa on arkipäivisin aamupuuro kello 7.30 - 9.30 ja lounas 11.00 - 15.00. Joka päivä on myös tarjolla laaja valikoima makeita ja suolaisia leivonnaisia, sekä välipaloja. Mikkelin hyvinvointikeskuksessa toimivat keskussairaala, terveyskeskus sekä ympärivuorokauden auki oleva päivystys. Hyvinvointikeskus sijaitsee Mikkelin kaupungin keskustassa.

Kahvila Kuuttiin kuuluu noin 40-50 hengen sali ja linjaston takana sijaitseva pieni keittiö. Kahvilassa pääsee tekemään töitä niin salissa kassalla kuin keittiössä ruoan parissa. Työtehtävät jakautuvat saliin, keittiöön ja välivuoroon. Salissa toimitaan kassalla, hoidetaan astianpesua ja viedään kahvitustilauksia. Keittiössä valmistetaan asiakkaille tarjolla olevia tuotteita, lounasta ja tilauksiin vietäviä tarjoiltavia. Välivuorossa autetaan keittiötä sekä salia tarvittaessa, ja tauotetaan aamulla tulleita vuorolaisia.

Opinnäytetyö toteutetaan reflektiivisenä päiväkirjana, jossa jokaisen viikon lopussa toteutetaan viikkoanalyysi. Viikkoanalyysissa kehitetään ja syvennetään opiskelijan osaamista teorian avulla. Päiväkirjaa kirjoitetaan 10 viikon ajan 23.09.2019 - 29.11.2019.

Viikkoanalyysien keskeisiä käsitteitä ovat markkinointi, asiakassuhteet, toimiva työyhteisö, palvelupolku, työtyytyväisyys, trendit, ruokahävikki, asiakasymmärrys sekä asiakaspalvelu.

2 Nykytilanne

Tässä luvussa opiskelija kartoittaa nykyistä tilannettaan työpaikallaan ja arvioi omaa osaamistaan. Hän myös perehtyy kahvilan sidosryhmien vaikutukseen työssään sekä pohtii niiden merkitystä. Nykytilanteen analysoinnissa opiskelija tarkastelee vuorovaikutus taitojaan ja kuinka hän niitä voi kehittää. Lopuksi hän esittää opinnäytetyön tavoitteen tarkemmin.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Olen ollut töissä Fazerin Kahvila Kuutissa sen alkupäivistä alkaen. Se sijaitsee Mikkelin keskussairaalassa. Virallinen nimitykseni on yksinkertaisesti kahvilatyöntekijä, mutta sen sisään mahtuu paljon erilaisia työtehtäviä. Vuoroni vaihtelevat aamu- ja iltasalin sekä vitriini- ja välivuoron, että viikonloppuvuoron välillä. Joka päivä voi tulla nopeitakin muutoksia, jolloin on joustettava muiden työntekijöiden avuksi.

Aamusali

Aamusaliin saavutaan kuudelta tai puoli seitsemältä riippuen siitä, onko ensimmäinen kahvitusheti aamusta. Työvuoro alkaa rahojen tuomisella kassaan. Kahvilan puolella laitetaan Panini-grilli, pieni uuni, erikoiskahvikone, kahvinkeitin sekä keiton ja puuron lämpöhaude päälle. Kahvilasta asiakkaat voivat tilata kahvituksia sairaalan eri tiloihin. Aamusalin työntekijä on vastuussa päivän aikana viedyistä tilauksista. Asiakkaat voivat tilata tarjoiluihin syötävää ja juotavaa.

Aamulla myös valmistellaan suolaisten ja makeiden tuotteiden vitriinit sekä leivonnaisten, kuten pullien, makeiden piirakoiden ja croissantien tarjoiluun varattu alue. Nämä tuotteet valmistavat vitriinivuorossa oleva työntekijä ja kokki. Aamusalin työntekijän tehtävänä on kirjoittaa jokaiselle tuotteelle kyltti, jossa kerrotaan tuotteen nimi, allergenit ja hinta. Kaikki laitetaan esille näyttävästi käyttäen yhdenmukaisia puisia lautoja. Tavoitteena on saada asiakas ihastumaan esillepanoon ja hyviin tuotteisiin.

Samaan aikaan aloitetaan kahvin ja teeveden keitto asiakkaille sekä tarvittaessa kahvituksiin. Aamuisin on tarjolla puuroa, jota varten on laitettava pata lämpiämään. Lisäksi laitetaan kylmäalustalle erilaisia lisukkeita, muun muassa mehukeittoa, hilloa ja voita. Tarjolla on myös asiakkaille erilaisia lehtiä, makeisia, hygienia tuotteita, jäätelöä, juomia, jogurtteja, rahkoja ja lahjoja, jotka laitetaan valmiiksi ennen kahvilan aukeamista puoli kahdeksalta.

Päivän aikana aamusalin työntekijä on kassalla palvelemassa asiakkaita ja siinä ohella auttaa pitämään vitriinit ja leivonnaisten tarjoilualustat täytenä, hakee likaisia ja vie puhtaita astioita paikoilleen sekä hoitaa mahdolliset kahvitukset. Seuraava työntekijä, joka saapuu

puoli kahdeksan ja yhdeksän välillä tulee avuksi astioidenpesuun ja vitriinien täyttöön. Aamuvuoro loppu kahden ja kolmen välillä.

Iltasali

Iltasalin työntekijä saapuu työvuoroon yhdeksän ja kymmenen välillä. Hän katsastaa yleisesti tilanteen ja tulee apuun missä sitä eniten tarvitaan, kuitenkin keskittyen salin tehtäviin. Aamuvuorolainen on mahdollisesti viemässä kahvituksia, jolloin iltasalivuorolainen on kassalla ja pitää silmällä vitriiniä ja leivonnaisten tilannetta sekä yleistä siisteyttä kahvilassa. Hän auttaa missä ehtii, mutta tärkeintä on olla kassalla palvelemaan asiakkaita. Työt monesti luonnollisesti jakautuvat aamusali-, iltasali- ja välivuorolaisen välillä hyvin toimivaksi kokonaisuudeksi. Yhdeltätoista alkaa lounaan tarjoaminen, jolloin kassan viereen suojatulle kylmäalustalle tulee salaatteja myytäväksi, sekä pataan lounaskeitto.

Ennen sulkemista on erilaisia suoritettavia tehtäviä. Salista on pyyhittävä pöydät ja linjasto, myös päivän aikana. Jälleenmyyntihyllyt täytetään ja järjestellään seuraavaa päivää varten. Kolmelta siivotaan lounas pois, keittoastia laitetaan pesuun sekä leivät, levitteet ja salaatin kanssa tarjotut erilaiset lisukkeet nostetaan pois. Jos salaatteja on jäänyt yli, niitä voidaan myydä lounaan jälkeen halvemmalla, jotta välttyään turhalta hävikiltä. Asiakkaiden määrä vähenee huomattavasti, joten iltasalivuorolainen ehtii hyvin hoitamaan astioiden pesua ennen kahvilan sulkemista.

Sulkeminen aloitetaan laittamalla välitystuotteiden kaappien ovet kiinni ja tuomalla sisään erinäiset myyntikärkyt sekä tarjottimet, servietit ja aterimet salin puolelta. Varmistetaan myös, ettei astioita jää pesemättä. Kahvilan sisällä käydään läpi tarjolla olleet tuotteet, osa heitetään pois ja osa laitetaan kylmään seuraavaa päivää varten. Vitriinien hyllyt ja leivonnaisten tarjoilualue pyyhitään puhtaaksi. Kahvipannun jalusta, maitoastia ja kermakannu laitetaan linjastolle, kuten muutkin tarjoiluastiat ja välineet. Sähkölaitteet sammutetaan ja erikoiskahvikone pestään. Kassa lasketaan ja tilitetään, viedään toimistoon rahat ja päivän aikana tulleet paperit, muun muassa kahvitusten orderit ja niiden kuitit sekä mahdolliset kuormakirjat.

Keittiön puolella laitetaan astianpesukone kuntoon, peruspesu päälle ja mahdollisesti kalkinpoisto ja tehdään perusteellisempi pesu harjalla. Nämä tehdään omavalvonnan mukaisesti kerran kuussa tai tarvittaessa. Katsotaan, että paikat ovat siistinä ja puhtaat astiat viedään paikoilleen. Laitetaan emännänkytkin pois päältä. Tällä varmistetaan, että sähkölaitteet sammuvat. Viimeiseksi viedään roskat ja laitetaan valot pois ja ovet lukkoon, sekä tehdään lehtipalautukset tarvittaessa. Vuoro loppuu puoli kuuden ja kuuden välillä.

Välivuoro

Välivuoroon saavutaan puoli kahdeksan ja puoli yhdeksän välillä. Välivuorolaisen tehtävänä on olla apuna keittiössä, vitriinin täytössä ja astianpesussa. Keittiössä autetaan kokkia lounaan valmistamisessa, leipomisessa, seuraavan päivän valmisteluissa ja kuorman purkamisessa. Astioiden pesussa auttaminen on tärkeää varsinkin ruuhkaisimpina kahviaikoina.

Välivuorolainen myös auttaa muiden vuorolaisten tauottamisessa. Hän voi päivän aikana tehdä jokaista työtehtävää tarvittaessa. Tämä vuoro on lisätty vasta lähiaikoina helpottamaan päivän ruuhkaisimpia aikoja ja mahdollistamaan itsetehtyjen tuotteiden valmistamista asiakkaille.

Välivuorolaisen päivä päättyy roskien viemiseen, ja astioiden pesuun sekä astioiden paikalleen viemiseen. Ennen lähtöä hän varmistaa, että iltavuorolainen on saanut tarvittavat tauot. Koska vuorolainen on loppu päivän yksin kahvilassa, eikä hän pääse niitä enää pitämään. Tarkoituksena on jättää iltavuorolaiselle mahdollisimman vähän työtä keittiön puolella. Välivuorolaisen vuoro loppuu kolmen ja neljän välillä.

Vitriinivuoro

Vitriinivuoroon saavutaan aina aamukuudelta. Tämän vuoron työntekijä valmistaa kaikki täytettävät suolaiset tuotteet kahvituksiin ja vitriiniin. Heti aamusta on monesti kahvituksia, joihin on valmistettava esimerkiksi täytettyjä sämpylöitä. Vitriiniin valmistetaan perustuotteina: kinkkujuustosämpylöitä, juusto-kasvissämpylöitä, kananmunameetvurstireissumiesleipiä ja riisipiirakoita munavoilla. Viikon aikana vuorotellen vaihtuvia tuotteita ovat: täytetyt riisipiirakat, eri täytteillä ”rizzat” eli rieskapizzat, lohileivät, sillileivät, täytetyt croissantit, mozzarellaciabatat, paahtopaistipatongit, kolmioleivät, toastit, lihapiirakat ja muut erilaiset suolaiset tuotteet käytettävissä olevien raaka-aineiden puitteissa.

Näitä edellä mainittuja tuotteita valmistetaan päivän aikana niiden menekin mukaan.

Vitriinivuoron aikana valmistellaan seuraavalle päivälle tarvittaessa: munavoi, keitettyjä kananmunia kuorittuna ja marinoitua punasipulia. Vitriinituotteita varten otetaan myös sulamaan lohta, paahtopaistia, leipää, mozzarellaa ja muita mahdollisesti tarvittavia raaka-aineita.

Vitriinivuorolaisella on myös iso rooli kahvituksiin valmistettavilla tuotteilla. Sämpylöiden ja leipien lisäksi listalla on erilaisia rieskarullia, jotka valmistetaan edellisenä päivänä tarjoilua varten. Suolaisten tuotteiden esillepano kahvituksia varten voi myös olla tämän vuorolaisen tehtävänä.

Päivän päätteeksi vitriinivuorolainen valmistaa vitriinituotteita niin, että ne riittävät loppupäiväksi. Tämä voi olla haastavaa, sillä iltojen menekit vaihtelevat paljon. Ei haluta, että vitriinin tuotteet loppuvat liian ajoissa tai niitä jää paljon yli pois heitettäväksi. Omat jäljet siivotaan ja autetaan välivuorolaista roskien viemisessä ennen päivän päättymistä. Vuoro loppuu kahden ja kolmen välillä.

Viikonloppuvuoro

Kahvila Kuutti on avoinna myös viikonloppuisin lyhennetyllä aukiololla, kello 12-16. Viikonloppuisin töissä on vain yksi henkilö vähäisen asiakasmäärän vuoksi. Töihin saavutaan kymmeneltä ja aamu alkaa samoin kuin aamusali vuorossa, mutta lisäksi pitää valmistaa sekä makea että suolainen tarjottava. Määrät ovat huomattavasti pienemmät kuin arkisin, joten tämä onnistuu yhdeltä hyvin. Viikonloppuna ei ole tarjolla puuroa tai lounasta.

Vitriiniin valmistetaan perustuotteet: sämpylät ja ruisleivät sekä vaihtelevasti tuotteita sen mukaan mitä viikon aikana on jäänyt yli. Tarkoituksena on tehdä houkuttelevia tuotteita, sekä vähentää mahdollisimman hyvin hävikkiä. Makeisiin tarjottaviin paistetaan pullaa, laitetaan kakkua tai piirakkaa esille ja jokin itsevalmistettu välipala, esimerkiksi tuorepuuro, smoothie tai välipalarahka. Tarjolla on samat välitystuotteet kuin viikollakin; karkit, jäätelöt, virvoitusjuomat ja välipalatuotteet.

Viikonlopun aikana on tarkoitus valmistella tuotteita seuraava viikkoa varten. Tarvittaessa kokille valmistetaan salaattinkastike, levite ja otetaan raaka-aineita sulamaan lounasta varten. Vitriiniin valmistetaan listan mukaan esimerkiksi: tuorepuuroa, välipalarahkaa, smoothieita, fruitieita ja hedelmäsalaattia. Sunnuntaina otetaan raakapakasteita sulamaan aamua varten, jotta kokki pääsee heti niitä paistamaan ja valmistamaan maanantaiaamuna asiakkaille.

Molempina iltoina tilitetään rahat normaalisti ja viedään rahat toimistoon säilöön. Suljetaan kahvila normaalisti iltasalivuoron tapojen mukaisesti. Työpäivä päättyy puoli viiden ja viiden välillä.

Omavalvonta

Joka viikko kahvilassa suoritetaan omavalvontaa ja siihen liittyviä toimenpiteitä, mitkä merkataan eSmiley järjestelmään. eSmiley on elektroninen palvelu, jonka avulla voidaan seurata omavalvonnan ylläpitoa (About eSmiley). eSmileyyn täyttämisen suorittaa jokainen työntekijä vuoroviikoin, vessan siivous tapahtuu vuorotellen ja joka perjantai tehdään yhdessä viikoittaiset siivoukset.

eSmileyyn merkataan kylmiöiden, keittiön pakkasten ja vitriinien lämpötilat. Kuormissa tulleiden kylmien tuotteiden ja pakasteiden lämpötilat. Järjestelmään mitataan myös kuumana ja kylmänä pidettävien tuotteiden, siipikarjan kuumentamisen, raaka-aineen jäähdyttämisen ja tuotteen lämmittämisen lämpötilat. Järjestelmään myös ilmoitetaan kuukausittain mahdollisia työturvallisuushuomioita.

Osaaminen ja sen arviointi

Kaikki työtehtävät ovat omalla tavallaan haastavia, mutta ne kuitenkin sulautuvat tehokkaasti yhteen. Työporukassamme on seitsemän työntekijää, mikä tekee meistä tiiviin ryhmän. Yhdessä työskentely on helppoa ja päivän aikana kaikki ovat toistensa apuna.

Salin tehtävät vaativat jatkuvaa valppautta. Asiakkaiden palveleminen sairaalaympäristössä on hyvin erilaista kuin ”tavallisessa” kahvilassa. Pitää osata lukea asiakasta eri tavoin ja olla paljon palvelualttiimpi, varsinkin kun suurin osa asiakaskunnastamme on vanhuksia. Päivän aikana on vaihdettava kahvipannua uuteen, täytettävä maito- ja kermakannuja, mahdollisesti valmisteltava kahvituskärryjä, vahtia ettei astiakärryt täyty yli ja katsoa että astioita riittää. Pitää myös varmistaa tuotteiden riittävyys niin linjastossa kuin välitystuotekaapeissa. Tämä vaatii joustavuutta, nopeaa reagointikykyä, jonkin asteista empatiakykyä ja kokonaisuuden hallintaa. Pitää olla valmis tekemään montaa asiaa samaan aikaan, mutta myös pyytämään apua.

Salityöskentelyssä koen olevani taitava suoriutuja ja osaankin tukea tarvittaessa uusia työntekijöitä mielestäni hyvin. En kuitenkaan ole vielä mielestäni sillä tasolla ammatillisesti, että osaan muuttaa jokapäiväisiä asioita kaikkien hyödyksi. Pitää ymmärtää miten kaikki toimivat, jotta osaa muokata toimintatapoja jokaisen kannalta oikein.

Välivuorossa on mielestäni kaikista mieluisinta. Tässä vuorossa ei ole vain yhtä, sillä vastuuna on auttaa muita missä tarvitaan. Pidän leipomisesta ja tässä vuorossa sitä pääsee tekemään. Välivuoro antaa hyvää tasapainoa muiden haastavien vuorojen lomassa. Vitriinin täytössä pitää olla tarkkana ja osata lukea päivän kulkua niin, että kiireisimpinä hetkinä kaikkea on tarpeeksi. Astioita on oltava jatkuvasti ja vitriinituotteita runsaasti esillä.

Välivuorossa koen olevani aloitteleva toimija, enimmäkseen keittiön haasteiden takia. Osaan tehdä ja toimia, mutta tarvitsen ohjeet sen tueksi. Kokemusta kokkina minulla ei ole, mutta hyvillä ohjeilla pärjään hyvin ja koen olevani suuri apu myös keittiössä.

Vitriinivuoro on tullut tutuksi, sillä olen siinä usein tuuraamassa. Koen tämän vuoron kaikista rankimmaksi. Tuotteita on paljon tehtävänä ja niitä pitää tehdä tarpeeksi ja oikeaan aikaan.

Tässä vuorossa työ ei lopu ja lounastauko on vain pakko pitää hiljaisimmassa välissä. Suoriudun vuorosta mielestäni hyvin, mutta parantamisen varaa löytyy.

Koen kuitenkin olevani taitava suoriutuja tässä vuorossa, sillä kokonaisuus on minulla useimmiten hallussa. Pystyn ohjeistamaan uusia toimimaan, mutta tuotteiden kehitykseen en omin päin pysty. Vuoron vaativuus saa minut uupuneeksi työpäivän päätteeksi ja olen tyytyväinen, että teen sitä vain satunnaisesti.

Viikonloppuvuoro on hiljainen, mutta täynnä työtä. On osattava arvioida tarjottavien tuotteiden määriä ja ajoitettava seuraavan viikon valmistelut oikeisiin hetkiin. Kokonaisuutta on kuitenkin helppo hallita. Suurin erikoisuus tässä vuorossa on se, että turvallisuus ei ole samaa tasoa kuin viikolla. Olen joutunut turvautumaan vartijoiden apuun varkaiden takia. Keittiöön ei voi mennä tekemään töitä pitkäksi aikaa kahvilan puolelta, ettei tuotteita häviä.

Tässä vuorossa koen olevani kokenut asiantuntija. Olemme saaneet yhdessä muokattua viikonlopuista järkeviä kokonaisuuksia työntekijälle. Pärjään hyvin yksin kaksi päivää, vaikka pidänkin enemmän yhdessä tekemisestä. Olen huomannut itsessäni kehitystä tässä vuorossa ja uskon muutoksia tulevan vielä parempaan suuntaan.

Kokonaisuudessaan tässä työssä olen oppinut yhdessä tekemisen ja joustavuuden tärkeyden. Meitä ”alkuperäisiä” työntekijöitä on vain kolme jäljellä. Olemme päässeet vaikuttamaan kahvilan kehitykseen ja kasvuun, emmekä ole vielä valmiita. Työtä on tehty paljon. Hyvä kommunikaatio ja yhdessä tekeminen on tuottanut tulosta, sekä kehittänyt tiiviin ammattitaitoisen työporukan.

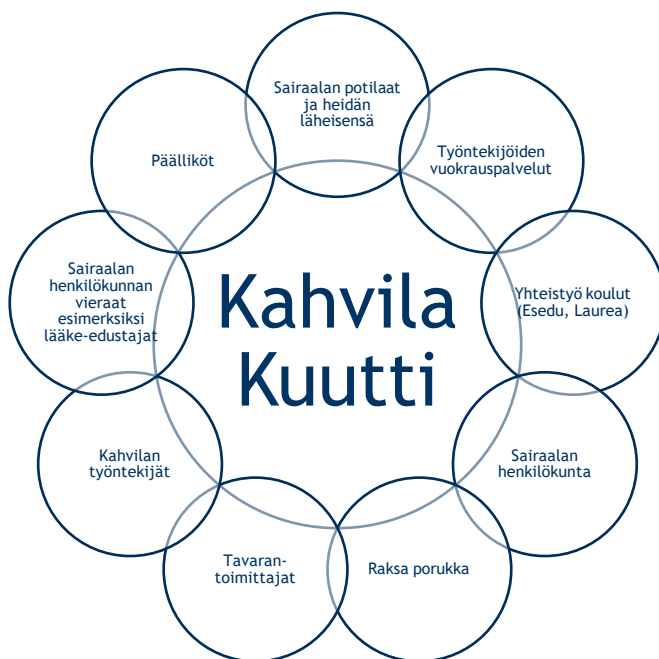
2.2 Sidosryhmät

Kahvila Kuutti sijaitsee Mikkelin hyvinvointikeskuksessa. Asiakaskunta rajautuu tästä syystä mielestäni merkittävästi. Sairaalaan ei saavuta huvin vuoksi kahville, joten huomattava osa asiakkaista ovat sairaalaan saapuneita asiakkaita, jotka pysähtyvät asioimaan kahvilaan. Sairaalan potilaat sekä heidän vierailevat läheisensä, ovat monesti myös meidän asiakkaitamme. Hyvinvointikeskuksessa on myös terveyskeskuksen palveluita, mikä tuo meille lisää asiakkaita.

Sairaalan tiloja remontoidaan opinnäytetyön teon hetkellä, ja remonttia tekevät työmiehet tulevat meille asiakkaiksi. Sairaalan oma henkilökunta on iso osa meidän asiakaskuntaamme. Kahvilamme tarjoaa tilauksesta kahvipalveluita, joita tilaavat esimerkiksi lääke-edustajat, lääkärit ja sairaalan hallinnon työntekijät.

Tavarantoimittajat tuovat kahvilaan päivittäin lehtiä sekä kolme kertaa viikossa raaka-aineita ja jälleenmyyntituotteita. Toimittajiin kuuluvat: Meiranova, Valio ja Lehtipiste sekä muita satunnaisia toimittajia (kuvio 1) muun muassa vaatteille ja tarjoiluvälineille. Kahvilapäällikön

lisäksi kahvilan työntekijät ovat aktiivisesti yhteydessä aluepäällikköön ja henkilöstöpäällikköön. Kahvilan työntekijät ovat lähes päivittäin kontaktissa kaikkien sidosryhmien kanssa. Seuraavassa kuviossa esitellään kahvila Kuuttiin sidosryhmät.



Kuvio 1: Sidosryhmät

Kuviossa kaksi Kuuttiin sidosryhmä on eroteltu sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin.

Sisäiset sidosryhmät

- Kahvilan työntekijät
- Päälliköt

Ulkoiset sidosryhmät

- Asiakkaat
- Tavarantoimittajat
- Yhteistyö koulut
- Vuokrauspalvelut

Kuvio 2: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien (kuvio 2) osapuolien kokemukset ja mielipiteet ovat meille tärkeitä. Asiakkaat ovat tärkeimpiä jokapäiväisessä arjessamme, heidän mielipiteensä vaikuttavat toimintaamme. Pyrimme tekemään hyviä tuotteita ja palvelemaan asiakkaita niin, että he haluavat palata ilomieliin meidän kahvilaamme. Tavarantoimittajat ovat keskeisessä osassa siinä että voimme valmistaa näitä tuotteita, joita asiakkaat nauttivat. Tunninkin

myöhästyminen tavarankäytössä voi joinain päivinä vaikuttaa paljonkin esimerkiksi kahvitilauksen toimittamiseen.

Päälliköiltä saamamme palaute omasta työpanoksesta ja kahvilan kannattavuudesta vaikuttaa joka päivä siihen, kuinka toimimme kahvilassa. Haluamme tuottaa mahdollisimman hyvää tulosta sekä olla hyviä työntekijöitä, johon he voivat luottaa. Esimiehet vaikuttavat vahvasti myös tuotteiden valikoimaan ja ovat aktiivisesti kuulemassa työntekijöiden mielipiteitä sekä auttavat meitä muokkaamaan kahvilaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Kun kouluista tai vuokrauspalveluista tulee työntekijöitä, tehtäväni on ohjeistaa heitä sekä olla mahdollisimman hyvä työkaveri. Tärkeintä on saada heidät tuntemaan olonsa mukavaksi, kun he tulevat meille töihin.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Kahvila Kuutti työympäristönä on erilainen. Sairaala-työympäristössä on huomioitava asiakkaita ja tilanteita erityisen tarkasti, sekä oltava valmis yllättäviinkin muutoksiin. Työporukan on osattava kommunikoida selkeästi keskenään ja oltava valmiita tukemaan toisiaan haastavissa tilanteissa. Kuutissa meillä on koko työtiimin kanssa selkeät tavoitteet kahvilan toimivuudesta ja siitä, kuinka haluamme asiakkaita palvella. Avoimen kommunikaation avulla olemme pystyneet yhdessä luomaan sellaisen ilmapiirin, jossa kaikki tietävät oman tehtävänsä työyhteisössä ja kuinka paljon jokaisen työpanos merkitsee kahvilan toimivuuden kannalta.

Varsinkin kiireisinä päivinä huomaa hyvän yhteishengen tärkeyden. Kaikilla on omat roolinsa, mutta tarvittaessa ne vaihtuvat luontevasti toisen työntekijän avuksi. Näin työkaverit saavat taukoja omista pisteistään, sekä pääsevät lounaalle. Kaikki ovat valmiita auttamaan toisiaan ja kiireenkin keskellä työtiimin huumori pysyy ja rento ilmapiiri antaa voimaa jaksamaan päivästä toiseen.

Asiakaspalvelutilanteissa on osattava lukea asiakkaita. Tarvitsevatko he apua tai erityishuomiota vai riittääkö heille nopea palvelu. Kahvilassa käy paljon samoja asiakkaita, joiden tarpeet osataan ennakoita. Mikä tekee asiakkaan kokemuksesta paremman. Uusien asiakkaiden kanssa on huomioitava heidän epävarmuutensa siitä, missä tavaroita on ja osata reagoida nopeasti ja tarjota apua. Kaikki eivät aina reagoi positiivisesti uusiin asioihin, jolloin asiakaspalvelija voi olla pahan mielen purkauksen kohteena. Näissä tilanteissa on pysyttävä asiallisena ja positiivisena, jotta asiakas saa huonosta tilanteesta huolimatta hyvän kokemuksen.

Kokoustarjoilun asiakkaiden kanssa erityistä huomiota kaipaavat vaativat asiakkaat. On tilanteita, joissa mikään ei tunnu riittävän. Näissä haastavissa tilanteissa on pysyttävä järkevänä ja pohdittavana, millä tavoin voimme saada asiakkaan tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja meille tärkeäksi. Olemme Kuutissa näissä tilanteissa pyrkineet panostamaan enemmän

tarjoiluihin ja niiden ulkonäköön. Varsinkin asiakkaan kohtaaminen asiakaspalvelutilanteessa on tärkeä osa asiakkaan kokemusta. Ystävällinen palvelu ja asiakkaan ymmärtäminen sekä kuuleminen parantaa asiakkaan kokemusta meistä yrityksenä.

Olen oppinut toimimaan tehokkaasti kiireessä ja samalla pystynyt rauhoittumaan asiakaspalvelutilanteessa. Suurin haaste minulle on reagoida negatiivisiin asiakaskokemuksiin. En aina osaa toimia nopeasti ja keksiä parasta vastausta asiakkaan tilanteeseen, varsinkin kun palaute tulee hyökkäävästi. Vasta tilanteen jälkeen tajuan, kuinka olisin voinut paikata asiakkaan kokeman huonon palvelun, ja tämä jää usein vaivaamaan mieltäni. Apua kuitenkin saan kokeneemmilta työkavereiltani. Heidän kanssaan pohdimme yhdessä ratkaisuja, miten voin seuraavan kerran vastaavanlaisessa tilanteessa toimia. Uskon kehittyväni näissä asiakaspalvelutilanteissa ainoastaan kokemalla niitä uudestaan ja uudestaan.

2.4 Kehittäminen

Kahvila Kuutti on ensimmäinen työpaikka, jossa olen ollut mukana heti sen avaamisesta lähtien. Kahvilan ensimmäiset viikot ja kuukaudet olivat haastavia ja vaativat paljon kaikilta työntekijöiltä. Paineensietokykyni on kehittynyt ja sopeutumiseni muuttuviin tilanteisiin parantunut. Olen kasvanut ja kehittynyt kahvilan mukana asiakaspalvelijana. Ajan kanssa turhat välikädet ja työt ovat jääneet pois jokapäiväisestä arjesta. Koen olevani palvelualttiimpi ja näen kokonaisuuden joka päivä paremmin ja paremmin.

Jokainen työtehtävä Kuutissa on kehittynyt ja muuttunut arjen tuomien haasteiden mukana. Kaikki työvuorot ovat selkeentyneet ja löytäneet paikkansa, olemme myös joustavia vuoroissamme, emmekä hoida niin sanotusti vain oman työmme. Jokaisessa vuorossa on mahdollista auttaa muita vuoroja tarpeen mukaan ja pyytää myös apua tarpeen tullen. Varsinkin salivuorolaiset toimivat yhdessä hyvin päivän aikana. Vuorotellen palvelemme asiakkaita kassalla, pesemme astioita, pidämme kahvilan siisteyttä yllä sekä pidämme huolta, että tuotteita on aina tarjolla. Aamusalivuorolaisen vastuuksi on tullut hoitaa päivän kahvitukset. Olemme kokeneet, että tämä vuorolainen pystyy hallitsemaan kokonaisuuden parhaiten heti aamusta alkaen.

Päiväkirjan teon aikana on tarkoitus olla mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa kahvilassa pidettäviä kampanjoita. Haluan myös kehittää itseäni joka päivä ammatillisesti ja pohtia mitkä asiat vaikuttavat työntekijän kehitykseen. Tavoitteena on valita kehityksen ja tutkimuksen aihe jokaiselle viikolle, pohtia sitä ja tutkia aiheesta löytyvää tietotekstiä.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyönä suunnittelen, markkinoin ja toteutan Kahvila Kuutin loppuvuoden kampanjoita. Yhteistyössä kahvilapäällikön ja keittiövastaavan kanssa sovellamme Fazerin antamien ohjeiden perusteella kampanjoiden teemat kahvilaamme sopiviksi. Mukana toteutuksessa ovat myös muut kahvilan työntekijät.

Toivon loppuvuoden aikana kehittyväni ammatillisesti niin, että pystyisin omatoimisesti toteuttamaan omia tai toivottuja teemoja asiakaspalveluympäristössä. Haluan ymmärtää paremmin kokonaisuutena miten asioita tulisi etukäteen suunnitella, jotta oma työskentely olisi tehokkainta. Tahdon myös kehittyä asiakaspalvelija-ammattilaisena ennakoivammaksi.

Toimeksiantaja toivoo minun toteuttavan kampanjat Fazerin aikataulujen ja ohjeiden mukaisesti yhdessä kahvilan muiden työntekijöiden kanssa. Kahvilaan halutaan saada näkyvyyttä monipuolisen tarjonnan avulla ja tuoda kampanjoilla vaihtelua kahvilan arkeen.

3 Päiväkirjaraportointi

Aloitan päiväkirjaraportoinnin viikolla 39 ja päätän sen viikkoon 48. Ensimmäinen kampanjapäivä on 3.10, mikä vaatii suunnittelun aloittamisen viikolla 39.

3.1 Viikko 39

Tavoitteena on saada suunniteltua Minun ravintolani (Fazer Food Co. 2020) - ja Korvapuustipäivä ([Yle 2016](#)). 3.10 on kansainvälinen Minun ravintolani -päivä, joka on Kahvila Kuutissa yhdistetty Sydney-kahvin markkinoinnin kanssa. Pidämme silloin Australia-aiheisen päivän, mikä näkyy kahvilan tarjonnassa mm. lounaassa ja makeissa leivoksissa. Tuotteiden reseptejä varten on opittava ROP-järjestelmän käyttö ja suunniteltava tuotteet yhteistyössä kahvilapäällikön ja keittiövastaavan kanssa.

Korvapuustipäivän suunnitteluun on etsitty jo ohjeita. Tarkoituksena on hyväksyttää eri reseptit sekä päättää minä päivänä ja missä vuorossa tuotteet tullaan valmistamaan.

Korvapuustipäivä on 4.10. Molempien päivien tarjoilun esillepano on suunniteltava ja sovittava muiden työntekijöiden kanssa siitä, mitkä ratkaisut toimisivat parhaiten. Kahvilan tarjoilualue on pieni, joten asettelussa on otettava huomioon helppokäyttöisyys asiakkaalle.

Molempiin päiviin on suunniteltava Fazerin tarjoamien mallipohjien avulla hyvät mainokset. Haluan myös kirjoittaa kaikista Australia-päivän annoksista tietopaketin, sekä Korvapuustipäivän historiaa. Annoksien tietopakettia varten on päätettävä tarjottavat tuotteet.

Maanantai 23.9.2019

Tänään tavoitteena on saada teemapäivien tuotteet hyväksytyksi kahvilapöytäkirjalla ja keittiövastaavalla. Tätä varten etsin valmiiksi ohjeita, joiden avulla voin havainnollistaa ideoitani. Jos ideani hyväksytään, suunnittelen työvuorojeni perusteella ketkä tuotteet valmistavat ja laittavat ne kampanjapäivinä esille.

Jäsentelen itselleni tulevat kampanjat ja kirjoitan päivän aikana raporttia eteenpäin. Tutkin mitä tietoperustaa on hyvä käyttää suunnittelun tukena. Mietin myös loppuviikon aikataulua ja tavoitteita jokaiselle päivälle.

Ruoat hyväksyttiin ja vuoroni oli suunniteltu niin, että minä voisin valmistaa tuotteet. Australia -päivänä olisi tarjolla broileri-maissikeittoa, punajuurileipää, lamington -leivosta ja pavlovaa. Valmistan leivän ja leivokset tiistaina ja keskiviikkona. Korvapuustipäivälle erikoisena tuotteena valmistan korvapuustijuustokakun. Sen lisäksi tarjolla olisi eri tavoin koristeltuja korvapuusteja, sekä mahdollisesti kampanjatarjous. Raportissa pääsin keskittymään sidosryhmiin ja viimeistelemään työtehtäviäni. Teoriaa ei vielä kuitenkaan ole.

Torstai 26.9.2019

Kahvilapöytäkirja pyysi keskiviikkona minua selventämään mitä tuotteita teemapäivien reseptejä varten tarvitaan. Tulostin kaikki tarvittavat ohjeet. Keittiövastaava tuli siihen päätökseen, että hän itse käy kaupassa ostamassa raaka-aineet. Jos olisimme tilanneet raaka-aineet tavarantoimittajilta, olisivat määrät olleet turhan suuria vain näihin tuotteisiin.

Sunnuntai 29.9.2019

Kirjoitin historiaa lamington -leivoksesta ja pavlovasta. Olin suunnitellut meneväni kahvilan toimistoon valmistelevaan mainoksia teemapäiviä varten sekä tulostamaan ne ja kirjoittamani historian jälkiruoista. Kahvilapöytäkirja oli kuitenkin jo edellisenä päivänä ehtinyt tekemään ja tulostamaan mainokset. Laitoin niitä jo valmiiksi esille maanantaita varten, sillä minulla on silloin vapaapäivä.

Pidän huolen tästä eteenpäin, että olen itse valppaampana mainosten teossa ja kerron kahvilapöytäkirjalle, ettei hänen tarvitse niitä tehdä. Haluan helpottaa hänen arkeaan sekä oppia koko prosessin kampanjoiden eteenpäin viemisessä. Minun pitäisi rohkeammin tuoda ideani esille ja kertoa mitkä ovat suunnitelmani kampanjoita varten.

Viikkoanalyysi

Asiakasmarkkinointi tuli ilmiöksi 1980-luvulla. Alettiin tutkimaan sitä, miten tuotteita ostetaan ja käytetään, mitkä ovat asiakkaitten asenteet, toiveet, arvot ja elämäntyyli.

Tutkimusten avulla voitiin ostajat segmentoida. Tällöin markkinointi ja palvelut voidaan kohdistaa yrityksen omaan asiakaskuntaan. (Bergström & Leppänen 2007, 14.)

Kahvilan asiakaskunta on määritelty hyvin vahvasti sen sijainnin takia. Sairaalan kahvilana olemme monelle asiakkaalle ainut mahdollisuus jonkinlaiseen ruokahetkeen. On siis tärkeää tehdä kokemuksesta mieluista ja sujuvaa. Varsinkin vanhemmille asiakkaille on oltava palvelualtis ja tarjottava apua hyvissä ajoin. Koen hyvän palvelun olevan parhain markkinointiväline meille.

Ennen Kahvila Kuuttia vastaavalla paikalla on ollut eri toimijoita. Asiakaskunta on luonut oman odotuksensa sen pohjalta. Päivi ja Santeri Kannisto (2008) kertovat asiakkaiden vertaavan omakohtaisia kokemuksiaan aiempaan kokemukseen; he ovat tyytyväisiä kokemukseen, jos heidän odotuksensa joko täyttyvät tai ylittyvät. Kuutin on siis löydettävä oma paikkansa ja luotava miellyttäviä kokemuksia asiakkailleen.

Markkinoinnin tarkoituksena on vaikuttaa muistiin eli jättää muistijälki. Jos jälki jää silloin syntyy mahdollisuus myydä jotakin. (Ahonen & Luoto 2015, 72.) Kahvilassa toteutettavien kampanjoiden avulla voidaan jättää muistijälkiä asiakkaille. Vaihtuvien teemojen ja tarjouksien avulla voimme jäädä asiakkaan mieleen. Näin meillä on hyvä tilaisuus kasvattaa omaa asiakaskuntaa.

3.2 Viikko 40

Tällä viikolla on torstaina Australia-päivä ja perjantaina Korvapuustipäivä. Päiviä mainostetaan kahvilan mainospaikoilla ja linjastolle asetetaan tekemäni infot lamingtonista ja pavlovasta. Haluan selvittää huomaavatko asiakkaat muutoksia päivien tarjonnasta ja mainonnasta.

Tiistai 1.10.2019

Olin välivuorossa tänään. Meillä oli hieman kiireinen päivä, joten tekemistä riitti. Vuoroni aikana leivoin ja avustin kokkia kahvituksissa ja lounaan valmistuksessa. Emme vielä valmistaneet tuotteita teemapäiviä varten. Sain myös tietää, että seuraavana päivänä olisin sijaistamassa iltavuorolaista välivuoroni sijasta. Sovimme siis, että tilalleni tuleva välivuorolainen valmistaisi teemapäivien tuotteet.

Olin valmiiksi tulostanut ohjeet ja kaikki tarvittavat raaka-aineet oli ostettu. Kävimme kokin kanssa läpi vielä tuotteet ja mietimme mitä voisimme tehdä lisää. Hän ehdotti

Korvapuustipäivälle lisäksi vielä korvapuustibostonkakun tekemistä. Sillä saisimme lisää vaihtelua eri korvapuustityyleihin.

Tänään oli ensimmäinen päivä uudella aukioloajallamme, suljemme tästä eteenpäin arkisin klo 16.15. Kahvilassa on iltaisin käynyt varkaita, kun sairaalan aulassa ja kahvilassa olevat ihmiset ovat vähentyneet. Joten turvallisuuden parantamiseksi, aukioloaika lyheni 45 minuuttia. Olemme saaneet myös ohjeen sulkea kahvilan myyntikaapit hyvissä ajoin, kun kahvilan sulkemisaika lähenee ja asiakkaiden määrä vähenee.

Keskiviikko 2.10.2019

Vuoroni oli tänään 7.30-17.00. Pitkä päivä alkoi ajoissa usean kahvituksen takia. Olin aamusta kassalla, jotta aamuvuorolainen pääsi viemään kahvituksia rauhassa. Annoin myös ohjeet välivuorolaiselle teemapäivien tuotteiden valmistukseen. Hän leipoi Australia-päivää varten punajuurileipää, lamington -leivoksia ja valmisti pavlovaan marengin seuraavaa päivää varten. Korvapuustipäivälle hän leipoi korvapuustijuustokakun valmiiksi. Kaikki näyttivät todella hyviltä ja olin tyytyväinen valitsemiini resepteihin.

Torstai 3.10.2019

Tulin aamuvuoroon kello 6.00. Aloitin aamun laittamalla tekstit valmiiksi linjastoon, jotka olin kirjoittanut lamingtonista ja pavlovasta. Pavlova olisi kupissa välipalavitriinissä (kuva 1) ja lamington puisella laudalla leivonnaisten kanssa (kuva 2). Tuotteiden esillepanosta sovimme kokin ja välivuorolaisen kanssa, he laittaisivat tuotteet esille, sillä minulla oli kahvituksia vietävänä.



Kuva 1: Pavlova



Kuva 2: Lamington



Kuva 3: Punajuurileipä

Tilan puutteen takia infotekstejä oli vaikea sijoittaa. Pavlovan teksti oli vitriinin päällä, mikä oli hankala paikka, mutta muuta paikkaa ei valitettavasti ollut. Lamingtonleivoksia meni jonkin verran ja pavlovaa syöneet asiakkaat kehuivat niitä. Lounaalla broileri-maissikeiton kanssa tarjottu punajuurileipä (kuva 3) meni lähes kokonaan. Toinen kokonainen leipä päätettiin pakastaa ja tarjoilla Roosanauha-päivänä tuomaan väriä tarjoiluun.

Perjantai 4.10.2019

Korvapuustipäivänä olin välivuorossa keittiössä. Ensitöikseni laitoin leivonnaisten viereen mainoksen Korvapuustipäivästä. Korvapuustijuustokakun korsiteeksi kokki oli valmistanut kahvin makuisen kermavaahdon (kuva 4). Teimme korvapuustibostonkakun, minkä päälle

laitoimme sokerikuorrutetta (kuva 5). Aamulla paistoimme vain korvapuusteja ja koristelimme niitä tummalla- ja valkosuklaalla (kuva 6).



Kuva 4: Korvapuustijuustokakku



Kuva 5: Korvapuustibostonkakku



Kuva 6: Korvapuustipäivän koristelut

Kakusta kuulin ohimennen kehuja ja ihmetystä hyvästä ideasta. Korvapuustipäivä huomioitiin paremmin kuin Australia-päivä. Epäilen, että Minun ravintolani - päivä ei ole niin laajasti mainostettu tai puhuttu kuin Korvapuustipäivä. Kuulin esimerkiksi Korvapuustipäivästä radiossa, mutta en mainintaa Minun ravintolani - päivästä; uskon sen olevan yleisemmin tiedossa ravintolamaailmassa.

Viikkoanalyysi

Väreillä voidaan vaikuttaa miellelyhtymien syntyyn ja viestien tulkintaan. Tietyissä tilanteissa voidaan värin luoman miellelyhtymän ansioista tukea haluttua viestiä. Esimerkiksi suomalaisille sininen ja valkoinen antaa isänmaallisen miellelyhtymän. Väreillä voit parantaa mainontaa esteettisesti, mutta sen pitää olla tarkkaan mietittyä ja sopia annettavaan viestiin. (Karhu, Salo-Lee, Sipilä ym. 2005. 278-280.)

Ihmisten aistit voivat mennä ristiin toistensa kanssa. Esimerkiksi jotkut voivat kokea jokaiselle värille oman hajunsa tai yhdistää jotkut kirjaimet ja nuotit väreihin ja makuihin. On siis kannattavaa markkinoinnin avulla yrittää tavoittaa kaikki aistit, jotta annetut viestit tallentuvat ihmisen mieleen paremmin. (Ahonen & Luoto, 2015. 81.)

Huomasimme teemapäivien aikana, että Sydney-kahvin pinkki väri sai asiakkailta huomiota. Vakioasiakkaat olivat hiukan hämillään, mutta tyytyväisiä vaihteluun arjen keskellä. Jostain syystä vanhempi asiakaskunta kysyi normaalia useammin kahvin sijaintia, vaikka nyt se luki selkeämmin kahvipöytästä. Tämä voisi johtua siitä, että pinkki väri harvoin yhdistetään kahviin.

3.3 Viikko 41

Tällä viikolla teemana on Roosanauha - päivä (Roosanauha 2020) perjantaina 11.10. Roosanauhalla on jo valtakunnallisesti tärkeä asema ja se näkyy vahvasti joka paikassa. Sen mainostaminen on siis kohtuullisen helppoa. Fazer on yhtiönä tukemassa Roosanauhaa Geishojen ja Fazerin myynnin kautta, he lahjoittavat 2,5 senttiä jokaisesta myydystä suklaapatukasta Roosanauhalle. Huomiovärinä tulee siis olemaan vaaleanpunainen koko kahvilan tarjonnassa.

Itse haluaisin tämän viikon aikana keskittyä siihen, kuinka itse toimin asiakaspalvelijana. Työntekijöinä me olemme kahvilan tärkeimpiä markkinoijia. Me asiakaspalvelijoina annamme kuvan kahvilasta asiakkaille jokaisessa kanssakäymisessämme, joten on tärkeää olla palvelualtis.

Tiistai 8.10.2019

Olin tänään välivuorossa. Keittiössä ollessani en ole paljon tekemisissä asiakkaiden kanssa, mutta valmistan tuotteita heille. Haluan aina olla helposti lähestyttävä ja iloinen asiakaspalvelija, vaikka kohtaamisia olisi vain muutama työpäivän aikana. Uskon myös tuotteiden tasaisen laadun ja monipuolisuuden olevan tärkeää kahvilamme valikoimassa.

Päivän aikana leivoin paljon, minusta on tullut kahvilamme epävirallinen leipoja. Pyrimme tekemään tuotteita valmiiksi pakkaseen, sillä meillä ei ole joka päivä aikaa tehdä esimerkiksi tuoreita marjapiirakoita tai kuivakakkuja. Tänäänkin leivoin kolme marjapiirakkaa, tein tälle päivälle ja huomiseksi kolme pitsaa, sekä autoin kokkiamme päivän aikana lounaassa ja kahvituksiin menevissä tuotteissa.

Kaiken ohella autan myös astianpesussa ja tarvittaessa kassalla. Näissä hetkissä pyrin olemaan nopea ja avoin auttamaan asiakasta tarpeen tullen. Esimerkiksi tänään oli useampi vanhempi

asiakas, jotka olivat rollaattorilla liikkeellä tai ei pystynyt kantamaan tarjotinta. Näissä tilanteissa yritin olla etukäteen hereillä ja tarjota heille apua.

Koko päivästä jäi minulle hyvä olo. Hymyilin paljon ja tuntui, että se tarttui asiakkaisiinkin. Olen oppinut pikkuhiljaa lukemaan asiakkaita niin, että osaisin antaa niin sanottua oikeanlaista palvelua heille. Sairaalaan saavutaan joskus valitettavasti surullisissa merkeissä, jolloin asiakas ei välttämättä halua tai jaksaa käsitellä liian iloista asiakaspalvelijaa. Tässä haluaisin olla vielä valppaampi.

Torstai 10.10.2019

Olin aamusali vuorossa, jossa ollaan vastuussa myös kahvitusten viemisessä. Pidän aamuvuorosta, jos kahvituksia ei ole turhan montaa samaan aikaan. Kahvituksia viedessä kontaktia tilaajaan ei aina välttämättä tapahdu. Kahvituksen voi maksaa laskulla tai kahvilassa, joten kohtaaminen voi olla jonkun muun kahvilan työntekijän kanssa ellei tilaaja ole paikalla kun kahvitusta viedään haluttuun tilaan.

Kahvitustilauksia voidaan ottaa vastaan sähköpostitse, lomakkeella tai puhelimitse. Jos tilaus ei ole tehty kahta arkipäivää ennen kello 12.00 mennessä tarjoilupäivästä, veloitukseseen lisätään 25 euron pikatoimituslisä. Tämä lisä perustuu siihen, että meidän on vaikea pienien varastojen takia tarjoamaan sitä mitä asiakas haluaa. Jos tiedämme hyvissä ajoin etukäteen tilauksesta, saamme tilattua raaka-aineita tarpeen mukaan, ja voimme jopa täyttää asiakkaan mahdollisia erikoistoiveita. Pikatoimitusmaksu aiheuttaa ajoittain pahaa mieltä tilaajien keskuudessa, mutta he usein osaavat jo seuraavaa tilausta tehdessään ottaa asian huomioon ja välttää tämän lisämaksun.

Päivä sujui mallikkaasti ja hyviä kanssakäymisiä asiakkaiden kanssa tuli. Meille on jo tullut muutama vakioasiakas, joita on aina kiva nähdä. Erityisesti yksi vanha pariskunta käy useasti; rouva on aina todella mukava ja arvostaa saamaansa palvelua. Hänen kanssaan on mukava vaihdella muutama sana, kun huomaa kuinka paljon se merkitsee hänelle.

Huomenna on Roosanauha - päivä, jolloin tarjolla on paljon pinkkejä tuotteita. Esillä olleet Geishapatukat ovat menneet hyvin kaupaksi kassan edessä. En ole erityisesti huomannut, että onko mainoksia huomioitu tai niihin reagoitu.

Perjantai 11.10.2019

Tänään, Roosanauha - päivänä, minulla on välivuoro. Pääsen siis olemaan konkreettisesti mukana tuotteiden koristelussa ja tarjoilussa. Pyrimme tuomaan asiakkaille paljon pinkkiä tarjottavaa ja saamaan huomiota Roosanauhalle (kuva 7).



Kuva 7: Makeiden tuotteiden vitriini Roosanauha - päivänä



Kuva 8: Kassan vieressä oleva tarjoilu Roosanauha - päivänä

Toimme tiskiin kaikki punertavat ja pinkit välitystuotteet (kuva 8), valmistimme myös saman värisiä tuotteita. Suolaiseen tiskiin laitoimme sydämin koristeltuja leivinpapereita leipien ja muiden tuotteiden alle tuomaan punertavaa sävyä (kuva 9). Edellisenä päivänä tehty juustokakku hieman epäonnistui, joten laitoimme sen kuppiin tarjottavaksi. Koristelimme jo pinkit munkit (kuva 10) ja bebe-leivokset Roosanauvoilla (kuva 11) ja pinkillä kuorrutteella. Pullatkin koristelimme mansikkatomusokerilla, mutta se ei erottunut niin selkeästi kuin toivoimme (kuva 12).



Kuva 9: Sydänkuvioiset leivinpaperit



Kuva 10: Berliininmunkit Roosanauha - päivänä



Kuva 11: Bebe-leivokset Roosanauha - päivänä

Asiakkaat olivat huomanneet panostuksemme, sillä monet kutsuivat bebe-leivoksia Roosanauha-bebeiksi. Vitsailin myös monen asiakkaan kanssa kassalla, kun he pohtivat, että ottavatko suklaata vai eivät, että sen ostaminen on hyväntekeväisyyttä, eli huoletta voi herkutella.



Kuva 12: Leivonnaisten koristelu Roosanauha - päivänä

Tällä viikolla oli minun eSmiley vuoroni, joten täytin sen päivän aikana. Jokaisessa pakastimessa, jääkaapissa, vetolaatikostossa, kylmävitriinissä ja pesukoneessa on omat mittarinsa, jonka mukaan eSmiley järjestelmään merkitään niiden lämpötilat. Viikon aikana myös otetaan lämpötiloja valmistettavista ruoista ja meille tulevista kuormista. Lämpötilat merkitään keittiössä sijaitsevaan taulukkoon. Kaikki oli kunnossa tämän osalta.

Lauantai 12.10.2019

Viikonloppuisin on yleensä aika hiljaista, asiakkaita käy ehkä pari- kolmekymmentä päivän aikana. Suurin osa ajasta menee siivoiluun, seuraavan viikon valmisteluun ja tarjottavien tuotteiden valmistukseen ennen avaamista. Vähäisestä ihmismäärästä johtuen, viikonloppuisin on ollut usein näpistyksiä. Tämän takia pidämme lukossa ovea, josta pääsee linjaston taakse ja keittiöön. Meillä on myös hätänappi, jota painamalla vartijat saapuvat kahvilaan.

Tänään ei kuitenkaan ollut tilanteita, jolloin olisi ollut tarpeellista pitää ketään niin sanotusti silmällä. Asiakkaita tuli tasaisin väliajoin; taksikuskeja, potilaita ja heidän perheitään sekä sairaalan henkilökuntaa. Asiakkaat liikkuvat linjastossa viikonloppuisin hitaasti, heidän tutkiessaan tarjoiluja. Kassalla ollessa on helppo kysellä, tarvitseeko asiakas apua tai etsivätkö he jotain tiettyä. Päivän aikana oli lyhyitä, mutta positiivisia kanssakäymisiä asiakkaiden kanssa.

Sunnuntai 13.10.2019

Aamuni alkoi muuten normaalisti, kunnes vartija tuli ja koputti kahvilan oveen. Yöllä oli käynyt varas. Hän oli murtautunut makeiskaappiin ja varastanut karkkeja. Vartijat olivat kameroistaan huomanneet tilanteen ja saaneet varkaan sekä saaliin kiinni. Poliisit oli kutsuttu paikalle. Koska kahvila oli jo kiinni, eikä ollut tapaa saada meihin yhteyttä perjantai-iltana he päättivät tulla myöhemmin paikalle. Nyt vartija antoi ohjeeksi ilmoittaa esimiehelleni ja tehdä rikosilmoitus. Hän antoi meille varkaan nimen ja minä otin kuvat tuhoista ja varastetuista tuotteista. Fazerilla varkaudet ilmoitetaan aina ylimmälle johtajalle asti, joka huolehtii asian eteenpäin.

Tapahtuneen takia olin hieman ymmälläni ja säikähtänyt, mutta vartijan vakuuttelu, että asia on hoidossa, helpotti oloani. Avasin kahvila normaalisti, mutta päätin olla erityisen valppaana. Yhden sairaanhoitajan kanssa keskustelimme varkaudesta, heilläkin varastellaan potilaille tarkoitettuja virvoitusjuomia ja muita syömiä. Asia selkeästi aiheuttaa närkästystä myös heidän keskuudessaan.

Päivä sujui ongelmitta, asiakkaita oli saman verran kuin eilenkin. Valmistelin päivän aikana tuotteita maanantaita varten, niin kuin normaalisti. Asiakkaat eivät olleet tänään kovin keskusteluhaluttaita, joten palvelin heidät normaalia vaitonaisuemmin.

Kokonaisuudessaan viikonloppu tuntui hiukan oudolta varkauden takia. Toivon kuitenkin, että epävarmuuteni ei näkynyt asiakkaille. Pysin kuitenkin pitämään positiivisen asenteen kaikkiin asiakkaisiin ennakkoluulottomasti. Varkaudet kuitenkin säikäyttää, sillä olemme viikonloput yksin kahvilassa. Keskustelu sairaanhoitajan kanssa kuitenkin paransi oloani siinä mielessä, että vartijat osaavat ja tietävät olla valppaana varkauden suhteen.

Viikkoanalyysi

”Hyvin hoidettu asiakassuhde pitää yrityksen sekä sen tuotteet ja palvelut asiakkaan mielessä ostojen välilläkin.” (Bergström, Leppänen 2015, 420.) Jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa merkitsee, joko positiivisesti tai negatiivisesti. Asiakaspalvelijana on osattava suhtautua vaikeisiin tilanteisiin rauhallisesti ja asiakaslähtöisesti. Kahvilan työntekijät ovat tärkeimpiä mainoksia, mitkä asiakkaat näkevät. Vasta silloin kun työntekijät kuuntelevat asiakkaita ja heidän tarpeitaan arvostavasti, sekä toimivat itse joustavasti ja luovasti sen pohjalta, voi yritys olla asiakaskeskeinen (Juuti 2015, 70).

On todettu, että pitkäaikaiset asiakkaat keskittyvät enemmän laatuun ja palveluun, ja ovat mahdollisesti valmiita maksamaan tuotteesta enemmän kuin kerta-asiakkaat. (Bergström, Leppänen 2015, 420.) Kahvilassa tarjottavien tuotteiden tasalaatuisuus on tärkeää, jotta asiakkaan palatessa he toteavat paikan luotettavaksi. Kun tähän lisätään tasaisen hyvän asiakaspalvelun, voidaan saada pitkäaikainen asiakas.

3.4 Viikko 42

Tällä viikolla olen töissä vain kolme päivää. Haluan pohtia ja selvittää, kuinka työntekijöiden hyvä henki vaikuttaa kahvilan toimivuuteen ja varsinkin kiireisien päivien sujuvuuteen. Olen ollut työpaikoissa, joissa yhteishenki ei ole toiminut ja uskon sen näkyvän myös asiakkaille asti. Tässä kahvilassa töihin on mukava tulla ja työ sujuu hyvin.

Keskiviikko 16.10.2019

Tänään olen välivuorossa ja saavun töihin 7.30. Olen keittiössä kokin, joka ei ole keittiövastaavana, kanssa. Heti aamusta autan ensin kassalla, sillä aamuvuorolainen käy viemässä kahvituksia. Palvelen asiakkaita kassalla noin puolisen tuntia. Aamuisin asiakasmäärät vaihtelevat, ja tänään oli hiljaista.

Päivän raaka-ainekuorma saapui kahdeksan jälkeen. Aloitin kuorman purkamisen pakastetuotteista, jotta ne eivät sulaisi. Isommassa pakkasessa pidetään leipiä, pullia, kalaa, lihaa ja kanaa. Useasti kuormapäivinä pakkanen täyttyy pahvilaatikoista niin, että ruokien hakeminen sieltä on vaikeaa. Tänään pahvilaatikkopino ei ollut niin korkea; eri tuotteisiin pääsi käsiksi ilman suurempia siirtelyitä.

Kuorman purkamisen jälkeen autoin kokkia keittiössä. Tänään oli lounassalaatteja useammassa kokoustarjoilussa, joten aloitin niiden valmisteluista. Salaatteihin piti leikata kurkut, tomaatit ja salaattit. Kanat oli paistettu ja leikattu jo edellisenä päivänä, joten ne pystyin laittamaan suoraan salaattiin.

En ehtinyt päivän aikana paljon leipomaan, mutta tekemistä riitti muiden tuotteiden valmistamisessa ja esillepanossa. Kokin vuoro päättyi kahdelta, jonka jälkeen minä autan salia astioiden pesemisessä ja takaisin laitossa sekä siivoan keittiötä seuraavaa päivää varten. Pääsin lähtemään töistä jo kolmelta, sillä oli niin hiljaista.

Torstai 17.10.2019

Tulin tänään töihin kello 8.45 iltavuoroon, tämä oli ensimmäinen iltavuoroni aukiolon muuttumisen jälkeen. Menin suoraan kassalle auttamaan, sillä aamukahviruuhka oli jo alkanut. Asiakkaina oli enimmäkseen sairaalaa remontoivia työmiehiä, he saapuvat tauolle samaan aikaan joka päivä yhdeksän ja kahden aikoihin. Opimme nopeasti valmistautumaan näihin ruuhkiin.

Kaikki pesivät astioita päivän aikana vuorotellen, jotta kassalla ei tarvitsisi olla hirveän pitkiä pätkiä putkeen. Asiakaspalvelusta tulee helposti tönkköä ja toistuvaa. Päivän aikana ei ollut kovin montaa kahvitusta, joten kiire ei ollut niin huomattava.

Ensimmäinen vuoro lyhyemmällä aukiololla tuntui oudolta. Oli vaikea hahmottaa milloin aloittaa siivoaminen ja muut iltarutiinit. Loppujen lopuksi jouduin pyyhkimään pöydät vasta sulkemisen jälkeen, sillä asiakkaita oli koko ajan, enkä osannut rytmittää työskentelyäni oikein. Päiväni ei kuitenkaan venynyt liian pitkäksi sen takia. Pääsin lähtemään viideltä kotiin.

Perjantai 18.10.2019

Olin tänään taas iltavuorossa. Saapuessani kuorma oli jo purettu ja normaali kahviruuhka oli meneillään. Kahvituksia ei ollut paljon, joten ehdimme tänään hyvin tekemään viikkosiivouksia. Ensimmäiseksi menin kassalle, jotta aamuvuorolainen saisi tehdä jotain muuta välillä.

Meillä on harjoittelija, joka on ollut muutamana perjantaina tutustumassa kahvilaan työssäoppimisjakson puitteissa. Hänellä on oppimisvaikeuksia, joten hän tarvitsee paljon tukea ja apua tehtävien tekemisessä. Hän on päässyt purkamaan kuormia, sillä ne tulevat joka perjantai. Hyvällä ohjauksella se on toiminut hyvin. Harjoittelija on myös auttanut astioidenpesussa ja takaisin laitossa, vaikka se onkin hiukan hitaampaa kuin meidän toimintamme, se on kuitenkin tärkeä apu päivän kiireisimpinä aikoina.

Päivä oli aika rauhallinen, niin kuin perjantait useasti ovatkin. Saimme siivottua salin lattian jo edellisenä päivänä, joten kävimme kahvilan puolen yleisesti läpi ja teimme yleissiivousta.

Sulkeminen oli edelleen hiukan outoa, mutta hiljaisen iltapäivän ansiosta ehdin tekemään enemmän ennen sulkemista kuin edellisenä päivänä.

Viikkoanalyysi

”Tukea antava työyhteisö ymmärtää työyhteisön yhteiset tavoitteet ja työskentelee nimenomaan yhteisten tavoitteiden eteen.” (Kehusmaa 2011, 116.) Yhdessä tekemisellä ja saman tavoitteen asettamisella on suuri vaikutus toimivaan työyhteisöön. Kuutissa kaikki ovat samanarvoisia ja kaikkia arvostetaan heidän työssään. Kasvunpaikkana on ollut toimia avarakatseisemmin niin, että auttaa toista jo seuraavissa tehtävissä ilman suurempaa ajatustyötä, automaattisesti. Kiertävien työtehtävien avulla on tässä onnistumista ollut, sillä ymmärrys kokonaisuudesta on selkeä.

Tukea antavassa työyhteisössä voidaan luottaa toisiin avuntarpeen tullessa. Ilmapiiri on avoin kaikkien kesken ja kenenkään työtä ei vähätellä. Ymmärretään, että jokaisella roolilla ja tehtävällä on työyhteisössä merkitys sekä hyödynnetään työntekijöiden erilaisia ammattitaitoja monipuolisesti. Annetaan työyhteisön jäsenille mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön, prosesseihin ja yhteisiin toimintatapoihin. Yhteiset onnistumiset ja epäonnistumisten käsittely yhdessä vahvistavat työyhteisön yhteisöllisyyttä. Näin saadaan kasvatettua me-henkeä. (Kehusmaa 2011, 116-117.)

Myös oma suhtautuminen erilaisiin tilanteisiin vaikuttaa työympäristön ilmapiiriin. Myönteinen suhtautumistapa auttaa ongelmatilanteiden käsittelyssä ja ratkaisussa, sekä parhaimmillaan on voimavarana työyhteisössä, jossa jokainen ottaa vastuun omasta kehityksestään (Hämäläinen 2005, 216). Jokainen työntekijä vaikuttaa kokonaisuuteen omalla tavallaan, ja kun ilmapiiri on huono, tulos on huono.

3.5 Viikko 43

Tällä viikolla alkaa Halloween-tuotteiden myynti kahvitukisiin. Asiakkaat voivat halutessaan tilata Halloween-aiheisia tuotteita kahvitustilaisuuksiin. Loppuviikosta ja viikonloppuna on tarkoitus koristella kahvila. Olen itse luvannut tuoda Halloween-koristeeni kahvilaan. Myös kahvilapäällikkö sanoi tuovansa koristeita, jos niitä kotoaan löytää.

Haluan perehtyä kahvilan palvelupolkuun ja siihen mitkä ovat asiakkaalle tärkeitä kontaktipisteitä. Kahvilan linjasto on todettu haastavaksi niin meidän kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Olisi siis hyvä tutkia miten asiakaspolkua voisi kehittää.

Maanantai 21.10.2019

Saavun 7.30 välivuoroon. Maanantait ovat usein rauhallisia kahvitusten osalta, niin kuin tänäänkin. Autan alkuun kassalla aamuvuorolaista ja sitten siirryn keittiöön. Aloitan leikkaamalla lounaalle raaka-aineita; kurkkua, tomaattia, salaattia ja laitan ne astioihin kokoamista varten.

Päivän aikana autan myös astianpesussa, sillä kokki ei tarvitse valmisteluissa niin paljon apua kahvituksien vähyyden vuoksi. Leivon loppuviikkoa varten kaksi marjapiirakkaa sekä lounaalle ja iltapäivälle pitsaa. Piirakkaa menee lähes kokonainen pelti päivän aikana, joten jätämme toisen pellin kylmään seuraavaa päivää varten. Pitsat menevät myös hyvin, epäilemme niiden loppuvan tämän päivän aikana.

Ennen kello kahta autan aamuvuorolaista viemään roskat, jotta hän pääsee lähtemään ajallaan kotiin. Itse siivoan keittiötä ja aloitan astioiden tiskauksen. Päivän päätteeksi tulee paljon likaisia astioita, sillä kaikki vitriinivuorolaisen työvälineet ja keittiön astiat tulevat samaan aikaan. Kolmelta otan keittopadan pois lounaan päätyttyä. Pesen myös asiakkaiden astioita, joita tuli yllättävän paljon. Tekemistä riittää vuoron päättymiseen asti klo 15.30.

Tiistai 22.10.2019

Tänäänkin on välivuoro eli tulen töihin kello 7.30. Aamulla menen kassalle siksi aikaa, kun aamuvuorolainen vie kahvitukset. Autan tänään kassalla siihen asti, kun iltavuorolainen tulee apuun eli 8.30 asti. Hänen saavuttuaan menen keittiöön auttamaan. Harjoittelija auttaa astioiden pesussa ja puhtaiden astioiden takaisin viemisessä.

Kahvituksiin on menossa salaatteja, joten autan niiden valmisteluissa. Leikkaan lounasta ja kahvituksia varten vaaleaa ja tummaa leipää. Yhteen kahvitukseen menee lisäksi gluteenitonta, mikä pitää valmistaa erikseen. Leivän kaveriksi teen tuorejuustoleivettä. Laitan levitteen gluteenittomalle asiakkaalle omaan kuppiin erikseen. Lisäksi laitan salaatin kastikkeen kannuun.

Päivän aikana avustan astioiden pesussa ja muissa arkisissa toimissa. Kuten pullien paistossa ja esille laitossa, sekä vitriinin siistinä pitämisessä. Tavoitteena oli leipoa makeita piirakoita ja kuivakakkuja, mutta siihen ei lopulta ollut aikaa. Iltapäivä menee kuin eilenkin, eli astioiden hoitamisessa.

Torstai 24.10.2019

Tulin 8.30 iltavuoroon. Aamun ruuhka oli jo alkanut, joten päivä lähti nopeasti käyntiin. Tänään oli useampi kahvitus, mikä tarkoitti pientä kiirettä. Menin suoraan kassalle, että

aamuvuorolainen pääsisi valmistelevaan seuraavia kahvituksia. Harjoittelijasta oli taas hyvin apua astioiden kanssa kiireisenä päivänä.

Päivän aikana asiakkaita tuli tasaiseen tahtiin ja tekemistä riitti. Tänään oli normaalia enemmän hyväntuulisia asiakkaita, heitä on mukava jututtaa ja palvella. Tänään huomasin hyvän palvelun tärkeyden erityisesti kiireessä, jokainen asiakas tarvitsee palveluun oman aikansa. Ei pidä kiirehtiä, jos asiakas tarvitsee hiukan enemmän aikaa, vaikka jonoa olisikin jo kertynyt. Hyvin hoidettu asiakaspalvelutilanne tuo iloa niin asiakkaalle kuin minullekin.

Sulkeminen venyi taas hiukan, sillä asiakkaita oli vielä sulkemisaikaan. Olin kuitenkin ehtinyt laittamaan salissa kaiken kuntoon, joten ajallisesti en ollut myöhässä. Tuotteet menivät tänään hyvin kaupaksi. Suurin osa tuotteista mitä jäi yli, oli mahdollista myydä vielä huomenna. Sain nopeasti työni tehtyä kahvilan puolella, joten sain siivottua keittiön hiukan paremmin.

Perjantai 25.10.2019

Tulin kuudelta vitriinivuoroon tänään. Aloitan päiväni riisipiirakoiden valmistamisella, laitan yhdelle laudalle piirakoita munavoilla ja toiselle täytän ne meetvurstilla. Seuraavaksi teen sämpylät ja ruisleivät. Sämpylöitä valmistan myös tarpeeksi kahvituksia varten. Odotettavissa on hiljainen päivä.

Tavoitteena on valmistaa tänään seuraavan viikon Halloween-teemaa (Historianet/Halloween-mistä perinne juontuu?) varten suklaalla kuorrutettuja Dominokeksejä, joissa on valkosuklaalla tehtyjä hämähäkinseittejä koristeena. Ennen tätä teen kuitenkin vitriiniä varten valmiiksi tuotteita ja niille vaihtoja. Teen sillileipää, paahtopaistileipää ja rieskapitsoja.

Koska päivästä tuli hiljainen, ehdin hyvin toteuttamaan Dominotikkareiden teon. Laitan Dominoita ensin tikkuihin. Tämä osoittautuu vaikeaksi, sillä osa kekseistä halkeaa. Seuraavaksi sulatan leivontasuklaata vesihauteessa. Kokeilen eri tapoja, miten saan keksit päällystettyä suklaalla. Dippaamalla keksi suklaaseen, sen täyte sulaa hiukan, jolloin keksin toinen puoli pääsee valumaan. Kaatamalla lusikalla suklaata keksin päälle ei tuota yhtä sileää lopputulosta, mutta keksi pysyy näin ehjänä. Tarvitsimme ritilän, jolla keksit pääsisivät valumaan ja jäähtymään, mutta meillä ei sellaista keittiöstä löydy. Kokki keksi kokeilla tiskikoria, pesimme sen ja käänsimme vääripäin, milloin korin alaosa toimisi ritilänä. Laitoimme keksit kylmiöön jähmettymään ritilän päällä, jotta saisimme koristeltua ne valkosuklaalla. Kokki valmisti myös Halloweenia varten pieniä mörkökoristeita, joita voisi laittaa leivonnaisten päälle.

Tässä välissä aloitimme siivoamisen. Autoin kokkia keittiön ja vitriininurkkauksen lattian pesulla. Laitoimme myös metallisia alahyllyjentasoja pesuun. Kassavuorolaiset pesivät kahvilan puoleisen lattian. Yhdessä saimme siivouksen nopeasti tehtyä.

Seuraavaksi sulatin valkosuklaata vesihauteessa koristelua varten. Keksit olivat ehtineet hyvin jähmettymään siivouksen aikana. Laitoin valkosuklaan pursotinpussiin ja tein sen päähän pienen reiän, jotta saisin mahdollisimman ohuita ja siistejä viivoja tehtyä. Osa tikkareista oli jäänyt ritilään hiukan tiukemmin kiinni, joten jouduimme vähän paikkailemaan muutamaa tikkaria. Tein valkosuklaalla hämähäkinseittejä tikkareiden molemmille puolille hammastikun avulla. Tässä meni paljon aikaa, mutta lopputulos oli hyvä (kuva 13).



Kuva 12: Hämähäkinseitillä koristellut Dominotikkarit



Kuva 13: Karkkihyllyn Halloween-korsiteet

Päätin seuraavana päivänä tulla tekemään Halloween -mainoksia seuraavaa viikkoa varten, sekä Vegaanipäivän mainokset seuraavaa perjantaita varten. Sovimme viikonloppuvuorolaisen kanssa, että hän laittaisi Halloween -koristeita lisää esille, hän oli ehtinyt päivän aikana laittaa karkkihyllyn hämähäkinseittiä (kuva 14). Lupasin tulla tarvittaessa neuvomaan lauantaina samalla kun teen mainokset.

Lauantai 26.10.2019

Tulin kahvilalle noin puolenpäivän aikaan. Työkaveri oli laittamassa kahvilan oveen koristeita. Asiakkaita ei ollut paljon, niin kuin viikonloppuisin yleensä. Ensimmäisen tunnin aikana oli kuulemma käynyt vain yksi pariskunta. Otin kahvia ja välipalan ja menin toimistoon tekemään mainoksia.

Tein Halloween-viikolle mainoksen, jossa kerrottiin viikon tulevista herkuista. Yritin tehdä mainoksesta värikkään, mutta selkeän. Onnistuin siinä mielestäni hyvin. Perjantaina oli Maailman Vegaanipäivä, johon me myös osallistumme. Tein mainoksen myös sille päivälle, jossa esittelin tarjolla olevat vegaaniset tuotteet.

Kun olin valmis laitoin mainokset kahvilaan esille valmiiksi seuraavaa viikkoa varten. Työkaverin tekemä koristelu oli onnistunut mielestäni hyvin. Hän sanoi jatkavansa sitä vielä yhdellä koristeella, mikäli ehtisi. Sain voivani tehdä sen maanantaiaamunakin, jos sille oli tarvetta. Lähdin kahvilasta noin kahden maissa kotiin.

Viikkoanalyysi

Palvelu on prosessi ja palvelupolku kuvaa asiakkaan kulkua ja kokemuksia palvelun aika-akselilla. Polku jaetaan eripituisiin osiin: palvelutuokioihin ja palvelun kontaktipisteisiin. Palvelupolku on siis palvelutuokio kontaktipisteillä. Asiakkaiden kokemat kontaktipisteet ovat: ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat. Ihmisen, eli asiakaspalvelijan, tehtävänä on ohjata asiakas oikeaan suuntaan toimintaympäristössä sekä ennakoida kuinka asiakas voisi lukea ympäristöään väärin. Ympäristö voi olla fyysistä tai virtuaalista, sen tunnelma vaikuttaa asiakkaan viihtyvyyteen toimintaympäristössä. Esineillä mahdollistetaan palveluiden kulutus. Esimerkiksi ravintolapalveluissa tarjotaan asiakkaille ruokailuvälineet palvelun kulutusta varten. Asiakaspalvelijoilla voi olla sovittuja palveluun kuuluvia toimintamalleja, kun he ovat kontaktissa asiakkaiden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 38-40.)

Kahvilan tuotteet ovat haastavasti esillä, tiskin ja kassankin jälkeen on tuotteita, joita eivät uudet asiakkaat välttämättä näe. Olemme asettaneet taulun ohjeistamaan asiakkaita, mutta useasti joudumme ohjeistamaan heitä. Tämä kuitenkin voi parantaa asiakaskokemusta, jos pääsemme heitä palvelemaan ja löytämään tuotteen mitä he etsivät.

Halloween-viikolle olemme tekemässä tunnelmaa koristeiden avulla. Emme kuitenkaan halua niillä liioitella, jotta kahvilan ympäristö pysyisi rauhallisena paikkana. Pienillä muutoksilla, sisustuksessa ja tuotteissa, saamme kuitenkin tuotua esille vuodenaikojen muutokset ja näin pitää kahvilan niin sanotusti aktiivisena ympäristönä.

Asiakkaan tullessa kahvilaan linjaston alussa on tarjottimet, kupit, lasit ja lautaset. Edetessään asiakas pystyy laittamaan haluamiaan tuotteita astioihin. Olemme myös lisänneet matkan varrelle lusikoita useampaan kohtaan, sekä pullatiskin kohdalle lisää lautasia. Keittolautaset ja lusikat ovat keittopadan vieressä, sekä haarukat ja veitset leipäpöydällä. Papereita löytyy tiskin alkupäästä ja lopusta sekä leipäpöydältä. Tavoitteena on estää asiakkaan peruuttaminen linjastolla takaisin päin. Näin kuitenkin välillä käy.

3.6 Viikko 44

Tällä viikolla on Halloween ja perjantaina Maailman Vegaani-päivä. Olemme yhdessä suunnitelleet mitä viikon aikana on tarjolla, joka päivä on jotain Halloween-teemaista. Maailman Vegaani-päivänä lounas ja muutama tuote vitriinissä on vegaanista.

Maanantai 28.10.2019

Tulen aamusaliin kello kuusi. Aloitan normaaleilla aamuvuoron töillä, sekä laitan kassan yläpuolelle vielä yhden koriste. Kiinnitän teipeillä hämähäkkinauhan kassan yläpuolelle. Koristeita ei haluttu laittaa liikaa. Tänään aamulla ei ole yhtään kahvitusta, joten ehdin rauhassa laittaa kahvilan valmiiksi.

Laitan valmistamani tikkarit kiinni pienen kurpitsaan, jolle piirrän tussilla naaman. Leikkaan kurpitsasta tikun kokoisen palan irti, jotta tikun saisi myös helposti asiakkaat irti. Lopputulos näyttää hyvältä ja tuottaa päivän aikana paljon hymyjä asiakkaiden keskuudessa. Tikkareiden lisäksi tarjolla on muffineja, joiden päällä on perjantaina tehtyjä mörkökoristeita, sekä turkinpippurimunkkeja hauskoilla silmillä.

Maanantai sujuu rauhallisesti ja Halloween-koristeet saavat hieman hämmennystä aikaiseksi, mutta kaiken kaikkiaan ne otetaan hyvin vastaan. Auditorion eteen menevään kahvitukseen valmistellaan hedelmäastia, johon kokki keksii tehdä mandariineista pieniä Halloween-kurpitsoja. Tämä pieni lisä teki tarjoilusta heti hieman erikoisen. Pääsen lähtemään ajallaan töistä kahdelta. Seuraavana päivänä pääsen itsekin vaikuttamaan Halloween-aiheisiin tuotteisiin.

Tiistai 29.10.2019

Tänään minulla on hiukan lyhyempi välivuoro. Tulen töihin yhdeksältä ja pääsen lähtemään jo kolmelta. Töihin tultuani pystyn jäämään suoraan keittiöön töihin, sillä iltasaliin on jo tullut. Aloitan lounaan avustamisella ja leipien leikkuulla niin kuin normaalisti.

Päivä sujuu niin kuin normaalit välivuorot. Teen perjantain Maailman Vegaanipäivää varten, punajuuri-cashewpiirakan valmiiksi. Pääsen koristelevaan vitriinituotteita Halloween-teemaisesti. Turkinpippurimunkkien silmät saavat aikaan huvitusta asiakkaissa. Halloween -koristelut on huomattu ja niistä näytetään tykättävän. Saan sellaisen mielikuvan, että aiemmat kahvilanpitäjät eivät ole huomioineet erilaisia vuoden teemoja koristelulla tai tuotteilla. Iltapäivästä tiskaan normaaliin tapaan astioita ja autan keittiön siivoilussa. Päivä rauhoittuu hyvin sulkemista kohden, joten pääsen lähtemään töistä ajallaan.

Keskiviikko 30.11.2019

Tulen tänään tuuraamaan työkaveria aamusalivuoroon kello kuusi. Päivä alkaa normaalisti kahvilan aukaisemisella. Kahvia pitää keittää hiukan enemmän, sillä aamulla on pari kahvitusta vietävänä. Laitan kahvilan valmiiksi asiakkaita varten sekä kahvituskärryt valmiiksi kahvituksia varten.

Ennen avausta asiakkaita odottelee jo kahvilan luona. Aamu on kuitenkin rauhallinen ja ehdin hyvin viemään kahvitukset, sillä aikaa kun kahvilapäällikkö on kassalla palvelemassa asiakkaita. Päivän aikana huomaan, että tikkareita on hiukan vaikea saada kurpitsasta irti. Onneksi tilanteesta saa leppoisan pienellä vitsillä.

Käyn päivän aikana siivoamassa viemäni kahvitukset, jotta seuraavalle päivälle ei niitä jäisi. Ennen lähtöäni vien myös roskat harjoittelijan kanssa sekä puhdistamme astianpalautuskärryjen luona olevan roskakärryn. Pääsen lähtemään ajallaan kahdelta töistä.

Torstai 31.11.2019

Meillä oli illalla kuukausipalaveri missä käytiin läpi yhdessä, miten meillä kahvilassa menee. Olimme saaneet tehtäväksi kirjoittaa hyviä ja huonoja puolia työstämme. Keskustelu oli rentoa ja avointa. Oli helppo keskustella hyvien asioiden lisäksi kehitettävistä asioista. Kaikki olivat samalla linjalla tulevaisuuden kehittämisen kannalta. Totesimme kaikki olevamme todella tyytyväisiä työporukkaamme ja että töihin on aina mukava tulla. Vaikka välillä on tiukkoja päiviä ja viikkoja, olemme yhdessä pärjänneet toistemme tuella loistavasti. Nyt on aika kehittää itseämme, toisiamme ja kahvilaa vielä paremmaksi.

Perjantai 1.11.2019

Tulen töihin välivuoroon 7.30. Minua pyydettiin edellisenä päivänä jäämään sulkemaan kahvila, sillä yksi työntekijöistä on edelleen poissa. Tänään on siis normaalia pitempi päivä tiedossa.

Autan enemmän kassalla kuin keittiössä tänään. Päivä on onneksi rauhallinen, joten kiirettä ei tule. Harjoittelija auttaa tiskeissä, että kahvilapäällikkö pääsee tekemään loppukuun toimistotöitä. Vegaanilounas ei ole kovin suosittu päivän aikana. Asiakkaat ottavat enemmän vitriinituotteita, kuten panineja ja pitsaa. Lounaan lisäksi tarjolla on aiemmin viikolla tekemäni vegaaninen punajuuri-cashewpiirakka.

Iltapäivän sulkeminen oli hiukan työläämpi, sillä olin yksin puoli kolmesta eteenpäin. Sain kahvilan kiinni ajallaan, mutta siivoaminen jäi ennen sitä vaiheeseen. Sulkemisen jälkeen

kävin pyyhkimässä salin pöydät ja otin loput tiskit kahvilan puolelle. Kahvilan siivoaminen vei aikaa, joten pääsin lähtemään kotiin vasta viiden jälkeen. Laitoin myös itselleni seuraavaa päivää varten raakapakasteita sulamaan.

Lauantai 2.11.2019

Saavun töihin kymmeneltä. Ehdin aamulla tekemään hyvin tarjottavat ja hiukan enemmänkin, sillä perjantaina oli hyvin valmisteltu vitriinituotteita viikonloppua varten. Tänä on Pyhäinpäivä, mutta epäilen sen vaikuttavan kahvilan asiakasmäärään.

Laitan tarjolle muffineja mörkökoristeella, punajuuri-cashewpiirakka. Täytän myös muutaman croissantin ja koristelen pitsan rucolalla. Näiden lisäksi valmistan normaalit tuotteet; sämpylät, reissumiehet, riisipiirakat ja paahtopaistileipää.

Päivä on odotetusti hiljainen. Laitoin piirakan alennuksella myyntiin, jotta sitä menisi paremmin. Sain siivottua kahvilan puolta hyvin niin kuin oli suunniteltu. Suljin kahvilan normaalisti ja laitoin seuraavalle päivälle raakapakasteita sulamaan.

Sunnuntai 3.11.2019

Aamuni alkoi normaalisti. Edellisenä päivänä oli mennyt suolaisia tuotteita todella huonosti, joten valmistin niitä vähemmän tälle päivälle. Jätin paahtopaistileivän pois ja valmistin muita tuotteita vähemmän. Makeita tarjottavia, kuten pullaa, munkkia ja viineriä, laitoin esille enemmän sillä edellisenä päivänä ne melkein loppuivat.

Päivän aikana oli enemmän asiakkaita kuin lauantaina. Heitä tuli tasaisesti koko ajan, joten ehdin tekemään päivän aikana vain tarvittavan maanantaita varten. Olin suunnitellut, että valmistelisin seuraavan päivän tuotteita enemmän helpottaakseni aamua, mutta sitä en ehtinyt tekemään.

Viikkoanalyysi

Erkki Takatalo (2010) kertoo useammassa tutkimuksessa ilmenevän, että menestyvässä yrityksessä ja työyhteisössä henkilökunta voi hyvin ja ovat useimmiten tyytyväisiä työhönsä. Samoissa tutkimuksissa Takatalon (2010) mukaan todetaan tyytyväisen työntekijän tekevän mielellään hyvää tulosta. Tyytyväiset työntekijät siis ovat tärkeä perusta toimivalle yritykselle. Kahvila Kuutissa tästä pidetään huolta kuukausipalaverien ja henkilökohtaisten Fasukahvien yhteydessä, sekä joka päivä osana arkea.

Kun työntekijä on tyytyväinen ja näkee maailman myönteisesti, hänelle ongelmat eivät ole uhkia, vaan mahdollisuuksia kehittää ja parantaa, sekä kehittää rakentavia ratkaisuja ja toimimaan rohkeammin. Kokoontumalla yhteen pohtimaan työtyytyväisyyden edellytyksiä, voidaan työyhteisön hyvinvointia edistää. On myös tärkeää pohtia konkreettisia asioita, joiden avulla työntekijät voivat osallistua paremman työpaikan rakentamiseen. (Takatalo 2010, 59.)

3.7 Viikko 45

Tällä viikolla on isänpäivä, jota varten viikolla on tarjolla niin sanotusti ”järeämpää” ruokaa. Eli tuhdimpaa pitsaa ja lihapullapatonkia. Viikoilla 45 ja 46 pidämme kirjaa lounaasta syntyvästä hävikistä. Otamme erikseen sen tarkkailua varten omat roskikset. Jokaisen lounasajan päätteeksi hävikit mitataan ja merkataan seinällä olevaan lappuun. Tällä viikolla on myös asiakaskyselylomakkeita esillä kahvilassa. Vastaajien kesken arvotaan suklaarasiat.

Tiistai 5.11.2019

Tulen aamulla välivuoroon 7.30. Aamu alkaa taas normaalisti ja olen kassalla apuna kahvitusten viemisen ajan. Autan kokkia keittiössä mahdollisimman paljon, sillä hänellä on flunssainen olo. Leikkaan lounasta varten leivät ja vien tiskille lisää tavaraa, kun sitä tarvitaan.

Päivä ei ole kiireinen, joten harjoittelija ehtii pyyhkimään salin pöytiä ja minä pesemään astioita. Kokin vointi pahenee sen verran, että hän lähtee kotiin huilaamaan, jotta jaksaa loppuviikosta olla töissä. Olen siis loppupäivän vastuussa keittiön hommista, saan toki vitriinivuorolaiselta apua. Joudun muutaman salaatin tekemään lounaan aikana lisää, mutta keitto riittää hyvin.

Laitan seuraavalle päivälle raakapakasteet valmiiksi sulamaan. Huomenna ei ole ollenkaan kahvituksia, joten niitä varten ei tarvitse valmistella mitään. Loppupäivä menee rauhallisesti, mutta tiskiä kertyy paljon. Ottaessani lounaan pois kolmelta unohdin mitata keiton ja leipien painon. Iltavuorolainen kyseli päivän päätteeksi paljon arvioin heittäneeni pois, paljoa ei ollut, joten sanoin kaksi kiloa. Jäin hiukan yli aikaa, että sain pestyä viimeisestä kahvituksestakin astiat pois.

Keskiviikko 6.11.2019

Alun perin tämä päivä oli minulla vapaa, mutta vitriinivuorolaisen on päästävä lauantaina avuksi töihin auditoriossa tapahtuvan tilaisuuden vuoksi, joten tulin paikkaamaan hänen vuoronsa. Aamu alkaa rauhallisesti, sillä tänään ei ole ollenkaan kahvituksia. Ehdin siis hyvin täyttämään vitriinin tuotteilla ennen kuin avaamme kahvilan.

Tänään työterveyshoitaja tulee antamaan halukkaille influenssarokotteen. Tämä tehdään vuoroissa aamupäivän aikana. Koko päivä oli rauhallinen, eikä vitriinituotteita tarvinnut tehdä paljoa. Autoin siis keittiön puolella toista kokkia pullien ja muiden leivonnaisten paistossa.

Sain siivottua nurkkaukseni hyvissä ajoin ja varmistimme iltavuorolaisen kanssa, että tuotteet loppupäivälle riittäisivät. Koska päivä oli ollut hiljainen, pyrin tekemään hiukan vähemmän tuotteita varalle kuin normaalisti. Roskat vietyäni pääsin lähtemään kahdelta.

Torstai 7.11.2019

Tänään minulla on lyhyt välivuoro eli yhdeksästä kolmeen. Kahvituksia on jonkin verran, joten minua tarvitaan tänään todennäköisesti enemmän kahvilan puolella kuin keittiössä. Saapuessani suurin kahvitusruuhka on mennyt jo ohi.

Päivä sujui normaalisti. Autoin tasaisesti päivän aikana keittiössä ja kahvilan puolella, tauotan myös vitriinivuorolaista. Kahvituksiin koristelen tarjottavia ja laitan ne valmiiksi astioissa kärryihin vietäväksi. Useamman kahvituksen takia tiskiäkin riittää, joten autan harjoittelijaa tiskaamisessa, näin hänkin pääsee kahvitusten viemiseen mukaan.

Iltapäivä menee niin kuin normaalisti tiskatessa. Siivoan myös keittiötä, sillä kiireen takia se on jäänyt sotkuiseksi. Seuraavana aamuna on heti monta kahvitusta, jo ennen kahdeksaa. Kahvilapäällikkö oli tarjoutunut tulemaan aikaisemmin töihin, jos tarvitsee, mutta ilmoitan hänelle pärjääväni aamulla hyvin.

Perjantai 8.11.2019

Kun tulen aamulla, aloitan kahvilan aamutoimet ripeästi. Keitän kahvia normaalia enemmän aamun kahvitusten takia, jotta se ei loppuisi heti. Ennen kahdeksaa on kaksi kahvitusta ja kahdeksalta sekä sen jälkeen on toiset kaksi. Myöhemmin päivällä on myös muutama kahvitus. Päivästä tulee siis kiireinen, ainakin minulle.

Päällikkö saapuu 7.30 vuoroonsa, jolloin minä lähdän viemään ensimmäisiä kahvituksia. Suunnittelimme vitriinivuorolaisen kanssa järjestyksen niin, että tuotteet olisivat sitä mukaan kärryssä, kun lähdän niitä viemään. Tämä onnistui erittäin mallikkaasti ja kahvitukset olivat ajallaan perillä. Siirryin sitten kassalle, jotta päällikkö pääsisi toimistoon tekemään hänen omia töitään.

Suunnittelin loppupäivän kahvitusten viennin niin, että ehtisin hyvin syömään välillä. Onneksi kahvilassa ei ollut kiireistä, sain siis hyvin kaikki kahvitukset rytmitettyä järkevästi. Pääsimme

kaikki tasaisesti tauoille, eikä kenenkään tarvinnut odottaa taukoaan liian pitkään. Pääsin lähtemään hyvissä ajoin kahdelta kotiin.

Viikkoanalyysi

”Megatrendit ovat suuria muutossuuntauksia, joilla on globaaleja ja laajoja vaikutuksia” (Hiltunen 2017, 29.) Yksi suurimmista tämän hetken megatrendeistä on ilmastonmuutos ja sen hillitseminen. Kahvila Kuutissa ja muissa Fazerin toimipisteissä tutkitaan hävikkien määrää sekä ohjeistetaan, kuinka sitä voidaan minimoida. Oman hävikin seuraamisella nähdään mistä sitä tulee ja kuinka sitä voidaan konkreettisesti vähentää.

Luonnonvarakeskuksen (2016) mukaan ravintola-alahävikki Suomessa on 75-85 miljoonaa kiloa vuodessa, tästä suurin osa syntyy linjastoruokailun tarjoilutähteistä ja ylivalmistetusta ruuasta, mutta myös keittiössä valmistuksen yhteydessä. Hävikin määrää kahvilan jokapäiväisessä arjessa ei huomaa ennen kuin sitä oikeasti seurataan. Fazer tarjoaa työntekijöilleen ohjeita, kuinka hävikkiä voidaan vähentää eri toimilla keittiössä. Itse olen korjannut työtäni niin, että hävikki olisi mahdollisimman pientä.

Hiltunen (2017) kertoo megatrendien olevan olennainen osa organisaation tarkastellessa tulevaisuuttaan: ne ovat normeja, jotka on otettava aktiivisesti huomioon liiketoiminnan suunnittelussa. Hänen mukaansa kuluttajatrendit ovat megatrendien ilmenemismuotoja. Esimerkiksi hävikin tarkastelulla Fazer kertoo työntekijöilleen arvoistaan ja siitä, kuinka työntekijän on huomioitava se työssään.

3.8 Viikko 46

Tällä viikolla ei ole mitään erikoisia teemoja tai juhlapäiviä. Viikonloppuna kahvilapäällikkö ja keittiönvuoropäällikkö olivat yhdessä suunnitelleet joulunajan tuotteita niin kahvilaan kuin kahvituksiin. Niitä aletaan myymään lähempänä joulua. Joulukoristeista on alustavasti puhuttu, mutta niiden hankinta menee päällikön loman jälkeiselle viikolle.

Maanantai 11.11.2019

Tulen iltavuoroon kello 8.30. Pääsen suoraan kassalle, sillä aamuvuorolainen tarvitsee kassalla olosta hiukan taukoa. Palvelen siis asiakkaita aamuruuhkan ajan. Asiakkaita on maanantaiseen tapaan jonkin verran, mutta kiirettä ei kerry.

Päivä sujuu sujuvasti, niin kuin aina tällä porukalla. Kahvilapäällikkö hoitaa asioitaan siihen kuntoon, että voi rauhassa seuraavan viikon lomailla. He käyvät keittiön päällikön kanssa läpi

asioita toimistossa viikon mittaan. Päivällä lounasta menee hyvin. Ja keittoa sekä salaattia joudutaan tekemään lisää.

Olimme ottaneet edellisellä viikolla pintanäytteitä eripuolilta kahvilan pintoja, nähdäksemme, onko ne millaisessa kunnossa. Tulokset näyttivät, että parannettavaa olisi. Tilanne ei kuitenkaan ole huolestuttava. Sovimme yhdessä uusista käytännöistä, desinfioimme useammin asiakkaiden kosketuksissa olevia pintoja ja pidämme huolta, että esimerkiksi kahvikuppien teline puhdistetaan useammin. Näin hyvä hygienia säilyy päivästä toiseen.

Iltapäivä rauhoittuu tapansa mukaan kolmen aikaan, eikä sen jälkeen käy montaa asiakasta. Pyyhkiessäni taaempaa pöytiä minua huhuiliin monesti kassalle palvelemaan. Sieltä on vaikea välillä huomata hiljaisempien asiakkaiden saapumista. Saan hyvin kahvilan siistiin kuntoon ja lasken verhot alas ajallaan. Illan siivoukset sujuvat nopeasti, eikä leipiä jää paljoa yli. Siivoan kahvilan, vien roskat ja lasken kassan. Pääsen viiden aikoihin lähtemään kotiin.

Tiistai 12.11.2019

Tänään tulen välivuoroon 7.30. Meillä on kuuden viikon välein Fasu-kahvit kahvilapäällikön kanssa. Missä on tarkoitus keskustella mielellä olevista asioista, tarvitseeko jotain parantaa tai onko jotain uusia ehdotuksia kahvilan suhteen. Fasuilla voi myös jutella omasta olost ja käydä avointa keskustelua. Tänään on tarkoitus pitää nämä kahvit jossain vaiheessa päivää.

Tämä päivä vaikuttaa normaalilta tiistailta. Muutama kahvitus, mutta ei mitenkään normaalia enempää. Autan tänään kahvilan puolella enemmän, sillä kahvilapäällikön on hoidettava toimistohommia. Yritän tasaisesti olla keittiössäkin apuna, jos minua tarvitaan. Tavoitteena olisi saada leivottua loppuviikolle makeita piirakoita etukäteen.

Kahvilan puolella ei ole kiireistä, joten pystyn olemaan keittiön puolella aika paljon. Menen avuksi lounaalle ja kahden ruuhkaan, sekä silloin kun minua tarvitaan. Pääsen kahden jälkeen Fasu-kahveille ennen kuin aamuvuorolainen lähtee kotiin. Minulla ei ole mitään erityisiä huomioita kerrottavana, joten keskustelemme siitä, kuinka opinnäytetyöni etenee ja miten minulla muuten menee.

Kun aamuvuorolainen lähtee kotiin, siirryn kassan puolelle siksi aikaa, kunnes päällikkö pääsee irti toimistosta. Iltapäivä rauhoittuu hyvin ja ehdin siivoamaan. Kahvilapäällikkö pääsee kolmen aikaan kahvilan puolelle, joten siirryn itse tiskaamaan, ettei hänelle jäisi suurta tiskivuorta. Päästän hänet vielä käymään tauolla ja syömään ennekuin itse lähden töistä. Minulla on tällä viikolla eSmiley-vuoro, mutta en sitä tänään ehtinyt tekemään, joten päätän tehdä sen huomenna. Pääsen kotiin hyvissä ajoin 15.30.

Keskiviikko 13.11.2019

Tulen aamusalivuoroon. Aloitan kahvikoneiden päälle laitolla ja tarkistan päivän kahvitukset. Niitä ei montaa ole, joten päivästä ei pitäisi niiden osalta tulla kiireinen. Täytän servietti- sekä aterin laatikot, ennen kuin vien ne kahvilan puolelle esille. Vien samalla lehtitelineet, limpparialtaan ja postikorttitelineen. Kaapit avaan vasta lähempänä seitsemää.

Kuorma tulee ajallaan ja ohjeistan harjoittelijaa aloittamaan päivänsä sen purkamisella. Aamu alkaa rauhallisesti, eikä asiakkaita ole montaa ennen yhdeksän aamuruuhkaa. Iltavuorolaisen tullessa töihin pyydän häntä siirtymään kassalle, sillä suuni alkaa kuivumaan.

Päivä menee sujuvasti myös kahvitusten osalta. Pääsen hyvissä ajoin auttamaan roskien viemisessä ja siivoilussa. Vuoroni on merkattu loppumaan 14.30, joten ehdin hyvin auttamaan iltapäiväkahvien tiskeissä. Kahvituksia pääsin siivoamaan huonosti, sillä kokoukset jatkuivat tiloissa pitkään. Pääsen ajallaan lähtemään kotiin.

Viikkoanalyysi

Erilaisista asiakkaista on tärkeää löytää heitä yhdistäviä tekijöitä, jotta voidaan mahdollistaa suurinta asiakaskuntaa palvelevia ratkaisuja. Asiakkaat voidaan määritellä kolmeen eri tyyppiin: seikkailija, määrätietoinen ja seurailija. Seikkailija perehtyy ostamaansa tuotteeseen ja haluaa tietää kaikki mahdolliset vaihtoehdot, sekä on herkkä jakamaan tietoaan muille. Määrätietoinen asiakas ei itse perehdy asioihin, vaan kuuntelee muita ja ostaa tuotteen hetken mielihohteesta perustuen omiin prioriteetteihinsa. Seurailija ei ota riskejä asiakkaana, vaan seuraa massoja ja valitsee tuotteen, joka on jo yleisesti hyväksytty. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 37-38.)

Asiakaspalvelun keskeinen osa on ymmärtää asiakasta ja palvella häntä hänen tarpeidensa mukaisesti. Ymmärtämällä erilaisia ostotapoja ja asiakaskäyttäytymistä voi kehittyä asiakaspalvelijana, reagoimalla tilanteisiin ennakoiden. Kahvilan tuotteiden vaihtelevuuden avulla pystytään palvelemaan monia eri asiakasmieltymyksiä. Muokkaamalla tarjontaa asiakkaiden pyynnöstä, voidaan vaikuttaa asiakkaiden paluuseen.

3.9 Viikko 47

Tällä viikolla kahvilapäällikkö on poissa, joten joudumme hoitamaan paljon asioita itse. Keittiövastaava hoitaa tilaukset ja lounaslistat, sekä yhdessä kahvilatyöntekijän kanssa kahvituslistojen päivityksen. Viikosta tulee haastava, sillä kahvilapäällikkö hoitaa hyvin kahvilaa kokonaisuudessaan ja on suurena tukena myös meidän kanssamme jokapäiväisessä työssä.

Tiistai 19.11.2019

Aloitan työviikkoni iltasalivuorolla, saavun siis töihin 8.30. Kysyin työkavereilta, kuinka viikko on alkanut. He kertoivat, että lauantaina oli varastettu kaksi lehteä kahvilan ulkopuolella olevasta kasasta, joka tuodaan ennen kahvilan avausta. He olivat ottaneet yhteyttä vartijoihin, mutta tekijä oli jo lähtenyt sairaalasta. Esimiehemme olivat todenneet, ettei ole kannattavaa tehdä rikosilmoitusta, sillä siinä olisi todella iso työ verrattuna siihen, mitä menetimme. Päädyimme kirjoittamaan Lehtipisteelle, joka toimittaa lehdet kahvilaan, viestin että voisivatko he jatkossa tuoda lehdet keittiön oven juurelle, jotta ne olisivat edes hiukan sivummalla pääaulasta.

Päivän aikana oli jonkin verran kahvituksia, joita aamuvuorolainen hoiti harjoittelijan kanssa. Itse olin kassalla ja hoitelin tiskiä siinä samassa. Kiirettä ei ollut kovinkaan paljon. Kahvila rauhoittui hyvin jo kolmen aikaan, joten ehdin hyvin hoitaa iltasiivouksia. Ehdin pyyhkimään pöydät ja tiskaamaan tiskit hyvissä ajoin ennen sulkemista. Sulkemisen jälkeen laitoin tuotteet, joita pystyi vielä seuraavana päivänä käyttämään kelmuun ja kylmään, sekä loput biojätteeseen. Siivosin keittiön ja vein roskat, viimeiseksi laskin kassan.

Torstai 21.11.2019

Tulin tänään 7.30 välivuoroon. Aamulla autoin kassalla kahvitusten viennin ajan ja sen jälkeen siirryin auttamaan keittiöön. Leikkasin leipää lounaalle ja kahvituksiin sekä koristelin kahvituksiin meneviä tuotteita. Autoin myös vitriinivuorolaista, sillä hänen piti tehdä kakkupohjia lauantaina menevään tilaukseen.

Keskiviikkona olimme saaneet yhdeltä vakituiselta kahvitustilaajalta uudemman kerran valituksen pikalisästämme, joka on 25 €. Tästä he olivat joutuneet ottamaan yhteyttä taas esimiehiimme, sillä me emme voi tehdä niihin muutoksia. Asiakas oli hieman pillastunut, mutta he olivat hoitaneet kanssakäymisen asiallisesti ja hyvin asiakasta kunnioittaen. Panostimme erityisen paljon hänelle meneviin tuotteisiin, jotta hän olisi tyytyväinen kahvituksiin ja pysyisi asiakkaanamme. Maksun yhteydessä hän vaikutti iloiselta ja tyytyväiseltä toimintaamme. Välillä tilanteet voivat olla haastavia, mutta tällä työporukalla olemme selvinneet kaikesta hyvällä yhteistyöllä.

Loppu päivänä auttelin keittiössä erinäisissä hommissa. Kahden aikoihin aloitin tiskaamisen, jotta iltavuorolaiselle ei kertyisi niitä liikaa. Ennen lähtöäni kävin raivaamassa kahvituksen läheisestä kokoustilasta ja laitoin ne pesuun. Ennen kuin lähdin vaihtamaan vaatteita maksoin kertyneen velkani pois. Samaan aikaan puhelin soi ja kassalla oli ihmisiä, joten vastasin vielä siihen ja otin tilauksen seuraavalle viikolle. Lähdin lopulta hiukan myöhässä.

Perjantai 22.11.2019

Olin taas välivuorossa ja saavuin 7.30. Kahvituksia heti aamusta ei ollut, joten menin suoraan keittiöön ja aloitin jouluisten mokkapalojen teolla. Kun olin sen saanut uuniin tein kolme pitsaa lounasta varten. Ne ovat perjantaisin varsinkin suosittuja asiakkaiden keskuudessa. Tein kinkku-jauheliha-ananas, jauheliha-ananas ja kana-feta-ananaspitsat. Kaksi kolmesta pitsasta menikin päivän aikana. Mokkapalat myös onnistuivat hyvin. Korsitelin ne suolapähkinöillä ja aprikoosilla, yli puolet menivät perjantain aikana.

Siirryin taas lounaan jälkeen vitriiniin auttamaan, sillä kakku piti tehdä tänään valmiiksi, ettei minun tarvitse kuin antaa kakku asiakkaalle seuraavana aamuna. Perjantait ovat yleensä aika hiljaisia, niin kuin tänäänkin. Valmistin sämpylöitä ja täytettyjä karjalanpiirakoita. Yritin olla tekemättä liikaa tuotteita, jotta niitä ei menisi illalla liikaa roskeen. Kokki ja vitriinivuorolainen siivosivat keittiön ja minä vitriininurkan, mutta lattiaa en ehtinyt pesemään. Oli minun vuoroni pestä vessa. Tein ruokasooda tahnaa ja yritin pestä vessan hanasta kalkkikertymät pois. Se vaati pitkän liotusajan, mutta puhtaaksi tuli.

Kirjoitimme kokin kanssa listan, mitä minun pitää viikonloppuna valmistaa ja siivota. Loppu päivä meni taas tiskatessa, mutta pääsin ennen kolmea jo lähtemään, sillä asiakkaita oli vähän eikä tiskejä enää ollut. Päätin, että otan seuraavana aamuna vasta paistotuotteita sulamaan päivää varten.

Lauantai 22.11.2019

Viikonloppuvuoroon saavutaan aina kymmeneltä. Aloitin astianpesukoneen harjauksella, sillä se oli yön yli likoamassa puhdistusaineella. Harjasin koneen läpi ja tyhjensin sen vedestä. Laitoin pohjalle toisen puhdistus aineen ja täytin koneen uudestaan, pesin konetta aamun aikana muutaman kerran pesuaineen kanssa. Ennen avaamista tyhjensin koneen vedestä ja laitoin puhtaan veden tilalle.

Otin päivää varten sulamaan croissantteja ja lihapasteijoita. Laitoin munkit uuniin ja aloitin sämpylöiden täytön, jouduin tekemään täysin uusia, sillä edellisen päivän leivät olivat kuivan näköisiä. Tein kinkkujuustosämpylöitä seitsemän ja kasvisjuustosämpylöitä viisi. Kananmuna-Reissumiehiä oli kolme eiliseltä, mitkä näyttivät vielä hyviltä. Niiden lisäksi tein vielä kaksi, jotta niitä olisi viisi valmiina. Sokeroin munkit, valelin croissantit ja pasteijat munalla ja laitoin uuniin. Tekemääni pitsaa oli vielä jäljellä laitoin sen esille, koristelin herneenversolla. Suolaisia oli lisäksi riisipiirakkaa munavoilla, kinkku- ja kinkkupiiirakkaa, toasteja, paniineja ja paahtopaistileipiä. Makeita tuotteita oli hedelmärahkaa, Daim-kakkua, pullaa, mokkapaloja, munkkia ja banaanikakkua.

Asiakas haki kakun yhdentoista jälkeen ja vaikutti tyytyväiseltä. Hän tilasi kakun jo toistamiseen toiseen tilaisuuteen. Aamulla lehdet oli jätetty aulan puolelle, mutta kaikki oli tallella. Kun olin saanut kaiken valmiiksi avasin kahvilan kahdeltatoista. Päivän agendana oli saada vetolaatikostot siivottua, uunimikro pestyä, laittaa kahvitukseen käytettävät termospannut likoamaan ja siivota yleisesti koko kahvilaa.

Päivä meni nopeasti siivotessa, mutta en ehtinyt pestä vitriininurkkauksen lattiaa tänäänkään. Kahvilassa oli mukavasti asiakkaita, mutta vain makeat tarjottavat olivat kelvanneet. Jouduin heittämään paljon leipiä pois päivän päätteeksi. Laitoin seuraavaa päivää varten kylmiöön sulamaan pullaa, omenaviinereitä ja croissantteja. Laitoin välipalavitriinin yöksi pois päältä ja tyhjensin sen, jotta voisin seuraavana päivänä pestä sen. Pääsin lähtemään ajallaan kotiin 16.45.

Sunnuntai 24.11.2019

Tänään aloitin päivän pullan paistolla. Voitelin pullat munalla, tein kuusi voisilmäpullaa ja kuusi rahkapullaa mansikkakoristeella. Niiden jälkeen voitelin ja laitoin croissantit uuniin ja viimeiseksi viinerit. Laitoin kananmunia kiehumaan munavoita varten. Sämpylöitä ja reissumiehiä tein saman määrän kuin lauantainakin. Tarjolla oli myös pitsaa, riisipiirakkaa munavoilla, täytettyjä riisipiirakoita, toasteja ja muutama panini.

Ennen avausta pesin välipalavitriinin ja laitoin liotuksessa olleet pannut pesukoneeseen. Avauksen jälkeen aloitin munavoin tekemisellä, kuorin ja pilkoin ne ja lisäsin suolan, sekä margariinin. Munavoi laitetaan pursotinpussiin, että sitä on helppo laittaa riisipiirakan päälle. Seuraavaksi tein omenapiparkakku smoothieta, mausteita tähän ei kuitenkaan ollut, joten tein sen kanelilla. Smoothien jälkeen tein pippuri-tuorejuustolevitteen maanantain lounasta varten. Viimeiseksi tein puolukkatuorepuuroa. Kaikki nämä veivät koko päivän, sillä tietenkin palvelin asiakkaita välillä.

Päivän loppuun laitoin sulamaan listalta, jonka kokin kanssa teimme, tuotteita seuraavaa päivää varten. Siivouksissa kesti tänään hiukan pitempään, sillä halusin paikkojen olevan hyvässä kunnossa aamuvuorolaisia varten. En kuitenkaan vielä ehtinyt pestä nurkkauksen lattiaa, joten päätin tehdä sen seuraavana päivänä. Lähdin töistä viitisen minuuttia myöhässä.

Viikkoanalyysi

On hetkiä, jolloin kohtaamme asiakkaita, jotka eivät ole tyytyväisiä saamaansa palveluun tai tuotteeseen. Konfliktitilanteen purkaminen tapahtuu vaihteittain. Asiakaspalvelijan on kyettävä rauhoittumaan tilanteessa ja keskittyä ratkaisemaan ongelma ammattimaisesti. Itsehillintä kehittyy kokemuksen myötä, mutta on myös hyvä tiedostaa oman mielen toiminta

vaikeissa tilanteissa. Seuraavaksi keskitymme asiakkaan rauhoitteluun, sillä hän ei pysty kiihtyneessä tilassa kuuntelemaan meitä. Tämän jälkeen aloitamme yhdessä ongelman ratkaisun. On tärkeää käydä tilanne läpi niin, että asiakas tietää ongelman olevan ratkaistu. Lopuksi, kun ongelma on ratkaistu, pitää varmistaa, että asiakassuhde tulee jatkumaan. (Salminen 2018, 79-83.)

Haasteellisissa asiakaskohtaamisissa oppii joka kerta jotain uutta. Vain kokemalla voi oppia ja ymmärtää kuinka toimia oikein ja saada asiakas tyytyväiseksi harmituksesta huolimatta. Haasteena on erilaiset persoonat ja reaktiot asian hoitamisessa. Tärkeintä kuitenkin on toimia asiakkaan parhaaksi ja taata heidän hyvä kokemuksensa parhaan mukaan.

3.10 Viikko 48

Perjantain kahvilassa on Black Friday-tarjouksia eri tuotteille. Tällä viikolla on myös tarkoitus hoitaa joulukoristeet kahvilalle. Ideana on koristella kahvila yksinkertaisilla koristeilla, ettei se häiritse asiakkaita. Sovimme kahvilapäällikön kanssa kumpi ne käy ostamassa. Jouluiset tarjoilut alkavat myös tällä viikolla, tarjolla on joka päivä glögiä ja joulutorttua sekä vaihtelevasti muita jouluaiheisia makeita leivonnaisia. Kahvitarjoilussa on myös muutoksia; lohilehikäisiä, joulukinkkuavoleipää, joulutorttuja, piparipulla ja paljon muuta.

Tämän ollessa päiväkirjan viimeinen viikko haluan pohtia omaa kehitystäni urallani jo tähän mennessä ja tulevaisuudessa. On tärkeää tiedostaa oma osaamisensa ja ymmärtää kuinka voi vielä kehittyä lisää. Haluan selvittää miten voin edetä urallani hyvään tahtiin ja mitä se tulee vaatimaan minulta itseltäni.

Maanantai 25.11.2019

Väliuoroni alkaa 7.30 Pätkis-jouluhalon leipomisella. Aloitan täytteen tekemisen ensimmäisenä, sillä sen pitää jäähtyä. Jäähtymisen aikana teen kolme pitsaa valmiiksi tämän päivän lounasta varten. Lisäksi autan tiskin täytössä. Maistoimme tekemääni puolukkatuorepuuroa ja lisäsimme siihen lisää jogurttia ennen kuin laitoimme sen asiakkaille esille.

Täytteen jäähtyttyä laitoin sen valmiin kääretorttupohjan päälle ja käärin sen rullaksi. Päälle laitoin loput täytteestä, jotta se näyttäisi enemmän halolta. Laitan sen sitten jääkaappiin jähmettymään, että sitä voidaan tarjoilla myöhemmin päivällä asiakkaille. Autan tänään molemmin puolin sekä keittiössä että kassalla. Leikkaan taas leipää lounaalle ja kahvituksiin, sekä laitan levitteen ja salaattinkastikkeen astioihin valmiiksi. Leikkaan myös voita valmiiksi lounaalle. Päivä on rauhallinen, joten viimein ehdin pesemään vitriininurkkauksen lattian.

Minulla on seuraavana päivänä vapaata, joten lupaudun ostamaan koristeita kahvilaan. Sovimme kahvilapäällikön kanssa mitä ostan ja kuinka paljon koristeita tarvitsee. Sanon tuovani ne kahvilaan huomenna ostosten jälkeen. Iltapäivällä ehdin hyvin tiskaamaan eikä iltavuorolaiselle jää paljon siivoamista keittiössäkään. Pääsen lähtemään töistä 15.30.

Tiistai 26.11.2019

Käyn ostamassa koristeet Clas Ohlsonilta. Ostan sovitusti kolme valkoista joulutähteä, viisi pientä kuusta, kahdet erilaiset valot kahvilan pylväisiin ja kahdet pienet valot hyllyille. Ostaminen on hiukan haastavaa, sillä emme halunneet kovin värikkäitä koristeita, vaan enemmän tunnelmaa. Varsinkin joulukoristeet ovat täynnä glitteriä ja eri värejä. Koin kuitenkin onnistuneeni hyvin koristeiden valinnassa ja vein ne kahvilaan ennen kotiin lähtöäni.

Keskiviikko 27.11.2019

Välivuoroon saavun normaalisti 7.30. Menen ensimmäiseksi kassalle auttamaan kahvitusten viennin ajaksi. Autoin myös kuorman purkamisessa. Tuotteita tuli vähän, sillä kuukauden lopulla on inventaario. Kuorma oli siis nopeasti purettu. Laitoimme kokin kanssa kärryt kasaan kahvilan vieressä olevalle käytävälle ja harjoittelija laittoi avatut pahvit pahvikärryyn.

Päivä kulki normaaliin tapaansa. Kahvituksia oli muutama, mutta ei mitenkään paljon. Autoin keittiössä lounaan kanssa ja leikkasin leivät valmiiksi. Tiskasin samalla ja autoin kahvilan puolella. Keittiössä leivoin englantilaista hedelmäkakkua kaksi kappaletta. Siinä meni tovi, sillä se kaipasi paljon raaka-aineita.

Iltapäivä meni tiskatessa ja siivotessa. Asiakkaita oli normaalia enemmän, joten tiskiäkin riitti. Kävimme kokin kanssa läpi mitä kaapeista löytyy, sillä hän olisi loppuviikon vapaalla. Koska kuormaan ei ollut tilattu paljon mitään oli hyvä tietää mitä kaapeista vielä löytyisi. Sovimme yhdessä toisen kokin kanssa, mitä tekisin vitriiniin seuraavaksi aamuksi. Pääsin lähtemään kotiin 15.30.

Torstai 28.11.2019

Tulen aamulla kello kuusi vitriinivuoroon. Aloitan tarkastamalla, tarvitseeko minun tehdä mitään kahvitustilauksiin. Huomaan siellä odottavan sämpylöiden teko myöhemmin aamupäivällä, joten ehdin hyvin tekemään vitriiniin tuotteet ennen sitä. Haen keittiöstä leikkuulaudat ja valmistelen vitriininurkkauksen päivää varten. Leikkaan kurkkua, paprikaa ja huuhtelen salaattia valmiiksi leipiin. Tomaatti tulee valmiiksi leikattuna.

Aloitan tekemällä kinkku-juusto- ja kasvisjuustosämpylöitä isot tarjoiluastiat. Seuraavaksi teen meetvurstikananmuna-Reissumiehiä ja munavoilla täytettyjä riisipiirakoita. Valmistan vitriiniin myös myöhemmin päivällä paahtopaistipatonkeja ja mozzarellaciabattoja. Täytän tilaukseen menevät sämpylät kymmeneen mennessä, ajoissa ennen kahvituksen vientiä. Aamupäivän aikana valmistan myös valmiiksi vaihtoja vitriini tuotteille, että niitä on valmiina, sillä aikaa kun käyn lounaalla.

Päivä tuntuu rauhalliselta, sillä ehdin auttamaan myös keittiön puolella, eikä vitriinituotteiden valmistuksessa ole koko päivänä ollut kiirettä. Yhden aikaan keskustelen iltasalivuorolaisen kanssa siitä, kuinka paljon tuotteita teen iltapäivää varten valmiiksi kaappiin, ettei tuotteet loppuisi kesken. Sovimme, että teen molempia sämpylöitä vielä pienet astiat. Niiden jälkeen aloitan oman nurkkauksen siivoamisen ja autan roskien keräämisessä ja viemisessä. Juttelen vielä kokin kanssa seuraavasta päivästä tuotteiden osalta ja sovimme menevämme samoilla leivillä seuraavanakin päivänä. Pääsen lähtemään kotiin 14.30.

Perjantai 29.11.2019

Toisen kokkimme ollessa vielä vapaalla, tulen aamulla taas vitriinivuoroon kello kuusi. Tänään ei ole kahvituksia, joihin minä valmistaisin tuotteita, joten aloitan vitriinin täytöllä. Eiliseltä päivältä oli jäänyt vielä täytettyjä Reissumiehiä. Tarkastin niiden kunnon ja totesin, että ne ovat vielä tarjoilukelpoisia. Vein ne vitriiniin ja aloitin sämpylöistä. En valmista tuotteita tänään niin paljon kuin muina päivinä, sillä perjantaisin on usein ollut hiljaisempaa ja asiakkaat ostavat enemmän makeita tuotteita.

Päivä lähtee käyntiin rauhallisesti. Valmistan kolmioleipiä ja lämmitettäviä toasteja niin, että niitä riittäisi vielä viikonlopulle. Viikonloppuisin vitriiniin on hyvä saada pidempään kestäviä tuotteita, sillä asiakkaita on niin vaihtelevasti. Pääsen tekemään viikkosiivousta hyvissä ajoin, sillä aamulla tekemäni tuotteet ovat riittäneet yllättävän hyvin. Aloitan vitriininurkkauksen kaappien pintojen pyyhkimisellä ja jatkan auttamaan keittiöön. Lounasaikaan, noin kahdentoista jälkeen, vitriini alkaa tyhjenemään, joten siirryn tekemään lisää tuotteita.

Aloitamme keittiön lattian pesun vasta yhden jälkeen, mutta ehdimme sen tekemään hyvin. Pesen myös vitriininurkkauksen lattian ja katson, että kaikki avattuihin tuotteisiin on merkattu avauksen päivämäärät ja ne on tiukasti peitelty. Varmistan taas iltavuorolaisen kanssa, että kaapissa on tarpeeksi vaihtoja. Ja roskien viemisen jälkeen lähden kotiin 14.30.

Viikkoanalyysi

Asiakaspalveluammattissa on oltava valmis hyväksymään asiakkaiden erilaisuus ja osattava mukauttaa omaa käyttäytymistään sen mukaan. Omaan persoonallisuuttaan ei tarvitse piilottaa, mutta niitä piirteitä mitä tarvitaan asiakaspalvelussa, on hyvä harjaannuttaa, jotta voi kehittyä ammatissaan. (Eräsalo 2011, 26-27.) Empaattisuus asiakaspalvelussa voi olla hyödyksi ja sitä kannattaakin kehittää niin, että siitä on enemmän apua kuin haittaa. Liika empaattisuus voi vaikuttaa asiakaspalvelijaan myös negatiivisesti.

Palveltaessa tilaisuuden isäntää verrattuna tapahtuman jatkoille jäänyttä asiakasta, tilanteissa odotetaan erilaista käyttäytymistä. Oikean roolin omaksuminen vaatii asiakaspalvelijalta asiakkaan tunnetilan ymmärtämistä ja arviointia. Asiakaspalvelijalla on työssään rooli, johon liittyy odotuksia: palvelun laadusta, käyttäytymisestä, asiakaspalvelijan ammatillisesta osaamisesta, asiantuntemuksesta, jopa persoonallisuudesta ja asiakaspalvelijan ulkonäöstä. Työtä ei kuitenkaan tule tehdä yksityishenkilönä, vaan ammattiroolin suojissa. (Eräsalo 2011, 88-90.)

4 Pohdinta

Tavoitteena opinnäytetyössä oli kehittyä asiakaspalvelijana sekä oppia kampanjoiden itsenäinen suunnittelu ja toteutus. Päiväkirjan kirjoittamisen aikana koin henkilökohtaisesti paljon kehitystä omista työtehtävistä. Kampanjat olivat haastavia arjen keskellä, ja tarvitsinkin apua muilta kahvilan työntekijöiltä.

Tavoitteeni oppia kampanjoiden itsenäinen toteutus oli, jälkeen päin ajateltuna, valtava. Toteuttamisen prosessiin kuului paljon asioita, joita oli otettava huomioon. Minulle oli haastavaa nähdä kokonaisuus realistisesti, ja tähän sainkin paljon apua kollegoiltani. Raaka-aineiden tilaukset ja itse tuotteiden valmistus oli jo haastavaa. Kuinka paljon tilataan ja milloin, sekä kuka ehtii valmistamaan tuotteet ja milloin. Oli myös mahdollista, että tuotteita ei ehdittäisi tekemään, mikä olisi silloin ratkaisu. Tällaista tilannetta ei onneksi tullut, mutta se oli monesti lähellä. En koe, että taitoni ja tietoni vieläkään ovat kohdillaan itsenäiseen kampanjan toteutukseen, mutta ymmärrykseni sen laajuuteen ja vaativuuteen on. Tämä vaatii selkeästi vielä paljon harjoitusta ja tekemistä, joten tämä tavoite jäi saavuttamatta.

Opimme kuitenkin kahvilassa sen, mistä asiakkaat pitävät ja mistä eivät. Esimerkiksi vegaanipäivän lounas ei ollut suosittu, vaan asiakkaat ostivat enemmän vitriinituotteita lounaaksi. Halloweenin koristelut tuotteissa oli monen asiakkaan mielestä hyvää vaihtelua normaaliin arkeen. Myös Australia-päivän erilainen kahvi sai hyvän vastaanoton, sekä toiveita tulevaisuudessakin vaihtelua kahviin. Näitä tietoja voidaan soveltaa seuraaviin kampanjoihin ja kehittää kahvilan toimintaa eteenpäin.

Ammatillinen kehittyminen asiakaspalvelijana oli henkilökohtaisesti tärkeää tulevaisuuden kannalta. Tavoitteenani oli nähdä itsessäni kehityksen paikkoja ja muuttaa toimintatapoja, mutta myös huomata omat vahvuuteni asiakaspalvelijana. Koin vahvuudekseni toimia kiireessä paineen alla. Haasteena minulla hiljaisina päivinä oli löytää tekemistä. Esimerkiksi kaappien järjestely ja tarkemmat siivoukset näinä aikoina olisi hyvä toteuttaa.

Päiväkirjan kirjoittamisen aikana kehityin enimmäkseen oman pääni sisällä. Opin miettimään kuinka pystyin omalla ajatustavallani muuttamaan toimintaani työssäni. Purkamalla haastavat asiakaspalvelutilanteet viikon päätteeksi ja refleктоimalla niitä opin kuinka ennakoida, kun vastaava tilanne tulee uudestaan vastaan. Huomasin rauhallisuuden ja kuuntelun tärkeyden asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun ja tuotteeseen. Käytännössä huomasin miten pienetkin asiat voivat tehdä asiakkaan kokemuksen paremmaksi hänen asioidessaan Kuutissa.

Opinnäytetyön tuloksena sain avaimia kehittää itseäni tulevaisuudessakin asiakaspalvelijana. Kirjallisuuden avulla opin ymmärtämään asiakaspalveluammattia paremmin ja kuinka siinä voi jatkaa kehittymistä. Kehitin itseäni teorian avulla ammatillisesti, sekä syvensin jo sisäistämääni tietoa asiakaspalvelusta.

Lähteet

Painetut

- Ahonen, L., Luoto, S. 2015. Markkinointi boksen ulkopuolelta. Helsinki: Talentum
- Bergström, S., Leppänen, A. 2007. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark
- Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Helsinki: Tammi
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Kannisto, P., Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu - Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-kustannus
- Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T., Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii - ajatuksesta vaikutukseen. Helsinki: Inforviestintä
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Kauppakamari
- Keskinen, T., Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa: tuotokeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Helsinki: Talentum
- Salminen, J. 2018. Asiantuntijan myyntitaidot. Helsinki: Impact
- Takatalo, E. 2010. Toimiva työyhteisö - Näkökulmia opistotyön kehittämiseen. Vantaa: Kansanvalistusseura

Sähköiset

- Fazer Food Co. 2020. Uutiset ja artikkelit - Kampanjat. Viitattu: 1.3.2020
<https://www.fazerfoodco.fi/uutiset-ja-artikkelit/kampanjat/minun-ravintolani--paiva/>
- eSmiley. Viitattu: 1.3.2020. <https://www.esmiley.dk/en/about-esmiley/>
- Historianet. 2020. Halloween - mistä perinne juontuu? Viitattu: 1.3.2020
<https://historianet.fi/yhteiskunta/perinteet/halloween-mista-perinne-juontuu>
- Luonnonvarakeskus. 2016. Ruokahävikki. Viitattu: 27.1.2020.
<https://www.luke.fi/ravintolafoorumi/ruokahavikin-maara-laatu-ravitsemispalveluissa/>
- Roosa nauha - päivä. Syöpäsäätiön Roosa nauha www-sivulla. Viitattu 1.3.2020.
<https://roosauha.syopasaatio.fi/roosa-nauha-paiva/>

Tapiola, P. 2016. Miten niin korvapuustipäivä? - Tässä viisi faktaa, joista et ehkä tiennyt. Yle 4.10.2016. Viitattu: 1.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-9207894>

E-kirjat

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa - Trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät 13

Kuvio 2: Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät 13